الإتصال ووسائله

في

المجتمع الحديث

دكتور

خيري خليل الجميلي

وكيل المعهد العالي للخدمة الاجتماعية

أسوان

١٩٩٧

الإتصال ووسائله

فى

المجتمع الحديث

دكتور

خيرى خليل الجميلى

أستاذ خدمة الفرد المساعد

ووكيل المعهد العالى للخدمة الاجتماعية ـ أسوان

الناشر

المكتب العلمى للكمبيوتر والنشر والتوزيع

٢ ش الدكتور سامى جنينه ـ الشاطبى

الإسكندرية

بسم الله الرحمن الرحيم

"... وكان فضل الله عليك عظيماً"

(من الآية ١١٣ سورة النساء)

تقديم :

إن دراسة موضوع الاتصال يعتبر عملية أساسية فى كل مجالات الحياة الاجتماعية وظواهرها ، وهذه العمليات فى المجتمع الحديث تتمثل فى التعليم والتثقيف والإرشاد والتوجيه والتدريب والعلاقات العامة ، وهى عمليات تهتم بالشخصية الإنسانية ومدى قدرتها على التعاون والمشاركة فى خدمة المجتمع من خلال الأدوار التى يشغلها الفرد من أجل تحقيق تماسك وبناء المجتمع وتقدمه .

وتعتبر وسائل الإتصال عنصراً أساسياً فى عملية الاتصال يمكن من خلالها نقل أساليب العمل والفكر والعادات والتقاليد عبر الأجيال المختلفة . والإتصال عملية تتم منذ بدء الإنسان ، فيولد الطفل ويبدأ ميلاده فيصبح له إمكانية للتأثير والتأثر بالبيئة المحيطة به .

والفرد فى حياته يمر بعمليات تعليمية حتى يصل إلى مرحلة من النضج يدرك من خلالها نظم الإتصال والمنظمات الاجتماعية والعلاقات الاقتصادية والقيم الثقافية ، وأساس كل هذه الأعمال هو الإتصال ، ويستخدم الفرد فى هذا مجموعتين من الوسائل الإتصالية .

أولاً : مجموعة الرموز :

وهى سواء أكانت مجموعة الوسائل اللفظية بنوعيها المكتوبة أو غير المكتوبة ، ومجموعة الوسائل غير اللفظية .

ثانياً : مجموعة الوسائل السمعية والبصرية :

ويستخدم الفرد فى هذا حاسة السمع والبصر معا فى مشاهدة التمثيليات والرحلات والزيارات والمعارض والصور المتحركة . وقد تعددت وجهات نظر العاملين فى المهن والعلوم المختلفة فى تحديد مفهوم الاتصال ، فكل منهم ينظر اليه من مجال تخصصه ، والأهداف التى يعمل من أجلها .

ورغم هذا فهناك إتفاق على مفهوم الإتصال فى العمليات الاجتماعية المختلفة ، كالإرشاد والتثقيف والتعليم والترويح والتوجيه والإدارة والخدمة الاجتماعية .

فالتخصص فى الخدمة الاجتماعية يهتم بالوحدة التى تعمل معها ، سواء أكان فرداً أو جماعة أو مجتمع ، إذ من خلالها تتحقق عملية المساعدة والتغيير المقصود ، وهذا يتطلب استخدام وسائل الاتصال المختلفة .

وفى هذه الدراسة التى نحن بصددها محاولة منا لكم لإمكانية فهم وإستيعاب دراسة موضوع الإتصال ووسائله فى المجتمع الحديث من خلال ما تعرضنا له لأساسيات الإتصال ووسائله وعملياته ، ودوره فى التنمية .

المؤلف

الدكتور / خيرى الجميلى

الفصل الأول

أساسيات الإتصال

- تعريف الإتصال .
- مفاهيم الإتصال .
- المراحل التى تمر بها عملية الاتصال .
- عناصر الإتصال .
- وظائف الإتصال .
- أهداف الإتصال .
- نموذج الإتصال الناجح .
- معوقات الإتصال .

تعريف الإتصال :

تعريف " كرونكت " : ان الإتصال بين البشر يتم عندما يستجيب لرمز ما (١) .

تعريف " ويلى وارايس " : إن الإتصال هو إنتقال الرموز ذات المعنى وتبادلها بين الأفراد (٢) .

تعريف " تشارلز كولى " : يرى أن الإتصال يعنى ذلك الميكانزم الذى من خلاله توجد العلاقات الانسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان (٣) .

تعريف " محمود عوده " : الإتصال هو العملية الاجتماعية الأساسية طالما كانت المعانى والأفكار التى تنتقل بواسطته مؤثرة (٤) .

تعريف " حسن محمد خير الدين " : يمكن تعريف الإتصال بأنه عملية نقل المعانى عن طريق الرموز ، فعندما يتعامل الأفراد مع بعضهم بعضا بواسطة الرموز فإنهم يقومون بعملية إتصال (٥) .

ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا استخلاص وتحديد مفاهيم الإتصال فيما يلى :

مفاهيم الإتصال :

---

(١) Gary Gronkhit: Communication and Awarenss. California1976, p.p. 20 - 21

(٢) M.Willey and S.A Rice Communication Agencies and Social 1933 p.p6

(٣) C.H.Cooly · Social Orgenization.N.Y.Cherles Scribner's Son. 1909

(٤) محمود عودة : " أساليب الإتصال والتغيير الاجتماعى " جامعة عين شمس القاهرة ، ١٩٨٣ ، ص٧ .

(٥) حسن محمد خير الدين : " العلوم السلوكية " مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٧٠ ، ص ٢٣٠ .

١ ـ الإتصال عملية نقل معلومات ومهارات واتجاهات من شخص إلى آخر ومن شخص الى جماعة أو من جماعة لأخرى

٢ ـ الإتصال عملية تبادل فكرى ووجدانى وسلوكى بين الناس

٣ ـ الإتصال عملية تفاعل بين طرفين تحقق المشاركة فى الخبرة بينهما .

وفيما يلى شرح لهذا المفهوم :

أولاً : الإتصال عملية نقل معلومات ومهارات واتجاهات :

إن عملية الإتصال بين البشر عملية أساسية ، نحس ونفهم من خلالها بيئتنا بما فيها من أفراد وجماعات ونضفى عليها وعليهم معان معينة ، ويتأتى تبعاً لذلك أن نكون قادرين على التعامل معهم ، أى نؤثرفيهم أو نتأثر بهم ، **وليس ثمة سبيل إلى هذا التأثر أو التأثير سوى عن طريق هذه العملية الأساسية وهى الإتصال .**

ولاشك أن الفرد سواء وعى ذلك أو لم يعيه بشكل دائم المحور الأساسى الذى يدور من حوله وبواسطته كل ما يتم فى المجتمع الإنسانى من عمليات إتصالية ، ولقد تخيل بعض الناس أنهم يدركون بالفطرة المعنى الذى نقصده حين نستخدم كلمة إتصال ، ولقد يخيل لهم أيضا أن جميع الناس متفقون بوعى وبغير وعى على مدلولات ثابتة للمفاهيم التى يتصورون أنها ثابتة الدلالة ، وعلى حين أن المعرفة الإنسانية تنمو دائما وأن خبرات الأفراد تتعدل كلما مضى بهم العمر نتيجة لعمليات الإتصال .

والقائمون بعملية الإتصال يعرفون جيدا أنهم يقومون بمهمة صعبة وأن الصعوبات تشمل العملية الإتصالية محلها ، سواء فى صياغة الرسالة إلى الجمهور فى عبارات مقبولة مؤثرة عن طريق الكلمات المنطوقة ، وأى هذه الوسائل شائع الاستخدام ولكنه بطئ وتؤثر عليه قوى خارج سيطرة المراسلة وأى الوسائل الحديثة متاحة وإلى أى نسبة من الجمهور يصل تأثيرها ، كما أن القائمون بالاتصال ونحن الاخصائيون الاجتماعيون خصوصاً نحتاج على المستوى الفنى والابداعى إلى فهم أساس على الأقل إنتاج المطبوعات والتصميم على الكتابة وخراص الإذاعة والتليفزيون والسينما والإعلان والعلاقات العامة ، حتى نتمكن من القيام بالاستخدام الجيد لهذه الأشكال المختلفة فى الإتصال والتى عن طريقها نتمكن من نقل المعلومات والخبرات والاتجاهات من شخص لآخر ، أو من شخص إلى جماعة ، أو إلى الجمهور بصورة مؤثرة ، وفى نفس الوقت علينا أن نستعين بالمهنيين والمختصين فى هذه المجالات كلها لمواجهة احتياجاتنا فى العمل وتحقيق أهدافنا فى الخدمة الاجتماعية .

وطالما أن كلمة يتصل ضمن ما تعنى ، أن نجعل شيئاً ما شائعات ، وأن الإتصال فى الخدمة الاجتماعية يعنى تقاسم المعلومات والأفكار حول مشاكل المجتمع ، فمن أجل أن يتم الإتصال بنجاح نحتاج إلى معلومات كثيرة حول هذا المجتمع .

إذن ماذا نريد أن نعرف وكيف نجد ما نريده ؟ وإجابتنا على هذا السؤال تحدد أهمية المعلومات كأساس للحركة فى الإتصال للخدمة الاجتماعية .

ومن المؤكد أننا نستطيع : مع المعلومات اللازمة من مشكلات المجتمع دون أن يساعدنا أحد ، فأين نتيجة طلبنا للمعاونة ؟

لقد طور علماء الاجتماع الأساليب الفنية لجميع المعلومات حول المجتمعات والبحوث التى قام بها الاخصائيون الاجتماعيون تعتبر مصادر هامة وضرورية للمعلومات الدقيقة غير المتميزة .

وكل ذلك لايمكن الاستفادة منه إلا إذا قام الاخصائيون الاجتماعيون بإعتبارهم مسئولى الإتصال ذوى الصلة المباشرة بالمجتمع باستخدام هذه المعلومات فى معرفة وتحديد من يتصل بهما فى هذا المجتمع ؟ وماذا نقول لهم ؟ وكيف نقوله ؟ حتى يصبح الإتصال مؤثراً ومساعداً على الوصول إلى أنسب الحلول اللازمة لمواجهة مشكلات المجتمع .

والاخصائى الاجتماعى عندما يتعامل مع العميد ، سواء كان فرداً أو جماعة أو مجتمع ، فإنه يبدأ بتحديد المشكلة ثم دراستها وجمع البيانات اللازمة عنها عن طريق الإتصال المؤثر بالعميل الذى من خلاله يتم التفاعل بينهما ، والذى عن طريقه تنتقل المعارف والخبرات والمهارات والاتجاهات بما يساعد على الوصول إلى التشخيص السليم والعلاج المناسب ولولا

الإتصال لما استطاع الاخصائى الاجتماعى تزويد العميل بالمعارف المتعددة وإكسابه الخبرات الجديدة التى تكشف عن قدراته وطاقاته وبذلك ينجح الاخصائى الاجتماعى فى تدعيم بعض الاتجاهات أو تغييرها .

ثانياً : الإتصال تبادل فكرى ووجدانى وسلوكى بين الناس :

لو نظرنا إلى عملية الإتصال من خلال العلاقة المهنية التى نحرص على تكوينها بين الاخصائى الاجتماعى والعميل لوجدنا أنها عملية يتم فيها التفاعل بين مشاعر وأفكار كل من المرسل والمستقبل تفاعلاً هادفاً يساعد على تعديل السلوك .

وأهمية الجانب الوجدانى فى عملية الإتصال أهمية بالغة لما له من قوة مؤثرة منذ أن عرف الإتصال ، فإن العمليات التى يؤثر عن طريقها الأفراد فيمن حولهم ومنذ أن انتهى علماء النفس إلى أهمية العنصر الوجدانى عند مواقف الإنفعال وأهميته للعميل وأهميته فى تعميق العلاقة بين الأفراد، كما أنه من المسلمات العملية : أن عملية الإتصال لايمكن أن تؤثر إلا إذا كان لها عمق وجدانى معين ، ولكن الجانب الوجدانى لا يكفى وحده لنجاح الإتصال ، بل يجب أن يرتبط بالجانب الوجدانى بالفعل والواقع أن هذا الجانب الأخير هو صمام الأمن الذى يجنب انحراف الإتصال عن بلوغ أهدافه ، ولذلك يمكن القول أن كل من الجانب الوجدانى والجانب العقلى فى تفاعل مستمر ، وهو دائماً فى حركة وتغير ، فمشاعر المستقبل ترتبط دائما بموضوع عقلى معين حيث يشعر بالغضب مثلاً (كمشاعر أى انفعال وجدانى) من أجل موضوع خاص (كفكرة أى جانب عقلى) ، وعندما يلتقط

المرسل احساس الغضب ويستجيب له عاطفياً بالقبول أو اشعاره بتقدير حالته تلتقط فى نفس الموضوع نفسه الذى بعث إلى الغضب ويستجيب لـه عقلياً استجابة مناسبة . ليكون عامل إنذار تفاعلاً مزدوجاً ووجدانياً ، وبذلك يستعيد الإتصال قوته المؤثرة على السلوك بما يؤدى إلى نجاح أهداف عملية الإتصال .

ثالثاً : الإتصال عملية تفاعل بين طرفين تحقق المشاركة فى الخبرة بينهما :

التفاعل هو تأثير فرد على فرد آخر ولما كانت التأثيرات بين الأفراد ترتبط بميولهم واتجاهاتهم فإن الأفراد عادة يؤثرون فى بعضهم نتيجة تفكيرهم ، أى تأثير عقل على عقل آخر .

فوجود فكرة فى عقل شخص معين إنما نشأت من احساسه بالموقف الذى يعانى منه ، وهو يستمد قوة منطقها من اتجاهاته الذاتية . وهذا معناه أن يسير هذا الشخص على أساس منطقيتها من وجهة نظره ، وكى يعدل هذا الشخص من هذه الفكرة فهو فى حاجة إلى إحلال فكرة أخرى لايكون اتجاهها خاطئاً محل الفكرة الخاطئة ، وبذلك تحل فكرة جديدة محل الفكرة القديمة تملأ الفراغ بين ماهو كائن ومايجب أن يكون باتجاه بناء مثمر . ولايمكن تعديل الأفكار الخاطئة أو تبديلها بأفكار سليمة ، إلا إذا وجد القوة المؤثرة القادرة على الإقناع ، ولذلك يمكن القول أن التفاعل الذى ينبنى عليه بهدف فى حقيقته للتأثير فى قوة الفكرة التى احتضنها الطرف الذى نسعى للتأثير عليه . ومن هذا يتبين أن مدلول التفاعل فى الإتصال هو قدرة

المرسل على التأثير فى تفكير المستقبل واتجاهاته على أساس التفكير المنطقى والتأثير العقلى .

ومن ذلك يتبين لنا أهمية التفاعل فى الإتصال ذاته ، يثير التفاعل فى الإتصال بين العلاقة بين المرسل والمستقبل التى تجعل من سلوك أى منهما لسلوك الآخر وهى تأثير من جانب المرسل وتأثير من جانب المستقبل .

وهذا ما نسميه المثير والاستجابة أى حدوث فعل من المرسل ورد فعل من المستقبل وهذا الإستمرار فى عملية التأثير والاستجابة أو الفعل ورد الفعل ما نسميه التفاعل .

المراحل التى تمر بها عملية الإتصال :

من الأسس العلمية المسلم بصحتها ، أن تقبل أى فكرة جديدة ، أو ممارسة أى وسيلة جديدة لايحدث فجأة بين يوم وليلة، ولايتحقق على دفعة واحدة وإنما يستغرق ذلك من الشخص وقتاً طويلاً يتم على خطوات أو مراحل متعددة ، والشخص الذى يقوم بعملية الإتصال غالباً مايمر بكل أوبعض المراحل. وقد يطول أو يقصر الوقت الذى يقضيه الشخص فى كل مرحلة طبقاً لظروفه الخاصة .

وفيما يلى توضيح لكل مرحلة من مراحل عملية الإتصال ، علماً بأن كل مرحلة تتطلب أسلوباً خاصاً فى الإتصال سواء المباشر أو غير المباشر على النحو التالى :

١ ـ مرحلة الإدراك :

فى مرحلة الإدراك يسمع المرء (المستقبل) عن الوسيلة الجديدة ومن الغرض منها ؟ نوع ما تحققه من أهداف ، وتركز دور برامج الإعلام والتوعية والإقناع بعرض الفكرة الجديدة (ولتكن مثلاً فكرة تنظيم الأسرة) على الجماهير بصفة عامة مع إيضاح أهميتها للفرد وللأسرة والمجتمع ، ويمكن تحقيق ذلك عن طريق وسائل الإعلام الجماهيرية كالإذاعة والتليفزيون والصحافة والمطبوعات .

٢ ـ مرحلة الإهتمام :

وفى مرحلة الاهتمام يهتم المستقبل بمعرفة المزيد من المعلومات من الوسيلة التى نسمع عنها ، ومن خصائص هذه الوسيلة ومدى مايمكن أن تحققه من أهداف ، والأغراض المختلفة التى تستعمل من أجلها . ويتركز دور برنامج الأفلام والتوعية والإقناع فى هذه المرحلة على تزويد الأشخاص المهتمين بمعلومات وحقائق تفصيلية عن الوسيلة وطرق استعمالها وأغراضها وأماكن الحصول عليها وتكاليفها .

ويمكن تحقيق ذلك عن طريق عقد الاجتماعات والمناقشات أو الزيارات المنزلية ، كما يمكن الاستعانة فى تزويدهم بالمعلومات بكافة الوسائل السمعية والتعبيرية كالأفلام والرسومات أو النماذج أو الصور ، ويجب ألا يعتمد برنامج التوعية والإقناع بشكل أساسى على وسائل الإعلام الجماهيرية فى هذه المرحلة ، بل يكون الاعتماد على تزويد المهتمين بالمعلومات اللازمة عن طريق الإتصال الشخصى .

٣ ـ مرحلة التقييم :

فى مرحلة التقييم يقوم الشخص بتقييم المعلومات التفصيلية التى حصل عليها من الوسيلة ، وغالبا ما يناقش الشخص هذه المعلومات مع أقاربه أو جيرانه أو أصدقائه المقربين الذين يثق فيهم أو مع غيرهم من القادة المحليين أو ذوى الخبرة الذين يعتز برأيهم .

وبعد أن ينتهى الشخص من تقييم المعلومات التى حصل عليها ويقتنع بصحتها ويتأكد من صلاحية الوسيلة لتحقيق أغراضه ، فإنه يتقبل الوسيلة ويبدأ فى اتخاذ قراره وذلك بتزويده بالمزيد من الايضاحات والمعلومات والحقائق عن الوسيلة وإزالة ما قد يكون عنده من شكوك واستفسارات عنها. ويجب أن يتم ذلك عن طريق عملية الإتصال المباشر عن طريق الاجتماعات أوالزيارات المنزلية أو المقابلات الفردية .

٤ ـ مرحلة المحاولة والتجربة :

وفى مرحلة المحاولة والتجربة يسعى المرء إلى تجربة الوسيلة الجديدة ومحاولة استعمالها بتحفظ ، وفى هذه المرحلة يكون دور المرسل هو تشجيع المستقبل وطمأنته والعناية به والاهتمام به ، ولن يتحقق ذلك إلا عن طريق الإتصال الشخصى فى الاجتماعات الصغيرة والزيارات الفردية التى يشرح فيها ما يستجد من استفسارات أو غموض حول الرسالة المراد توصيلها .

٥ ـ مرحلة الممارسة :

وفى مرحلة الممارسة يقوم الفرد فعلاً باستعمال الوسيلة التى تم اختيارها وممارستها على أن يستمر الإتصال الشخصى دورياً وبإنتظام فى مقابلات حتى يتأكد من إشباع المستقبل بالفكرة الجديدة وممارستها من أجل الوصول إلى تحقيق الهدف الذى خططنا للوصول إليه .

عناصر الإتصال :

اختلف العلماء فى تحديد عناصر الإتصال ، فالبعض وضعها فى صورة أسئلة ، ومن خلال الإجابة عليها لايمكن إظهار العناصر الأساسية لعملية الإتصال والتعرف على مدلولاتها .

ففى عام ١٩٤٦ عرض " هارولد لازويل " قضيته المشهورة التى تصف الإتصال وصفا دقيقاً ، ووضعها فى أسئلة هى : ممن Who وبأى تأثير Says What وبأى أسئلة In which channal لمن to whom وما نتاجه أو أثر ذلك with to effect كما تحدث كولمان Colman ومارتر marsh عن مفهوم الأعمال بإعتباره عملية ذات عناصر وهذه العناصر على النحو التالى :

١ ـ الشخص أو الجماعة التى تبادئ بإرسال الرسالة ، [illegible] عليه مثل هذا الشخص أو [illegible] الجماعة مفهوم الاتصال .

٢ ـ محتوى الرسالة أو مضمونها Content .

٣ ـ الوسيلة المستخدمة فى عملية الاتصال media .

٤ ـ المستقبل أو المتصل commynicates .

٥ ـ الاستجابة التى يعكسها هذا المستقبل Response .

ويرى الباحث المشـار إليهما أن الاتصـال قد ينهار أو يصبح عديم الفاعلية عند أى عنصر من العنـاصر السالف ذكرها أيضاً . ولذلك فإنهما يعتقدان أن الاتصال الفعال إنما يكون وليد الاهتمام بكل عنصر من هذه العناصر الخمس .

مما سبق نستطيع أن نحدد العناصر الخاصة بعملية الاتصال مما يلى: المرسل ـ الرسالة ـ الوسيلة ـ المستقبل ـ المرجع (الاستجابة) . والأمثلة التالية توضح ذلك : عندما أتحدث إليكم فى موضوع من موضوعات منهج خدمة الجماعة تكون العناصر الرئيسية لهذه العملية هى :

١ ـ المرسل وهو المحاضر .

٢ ـ الرسالة وهى المعلومات والمفاهيم التى أرغب أن تشتركوا معى فيها

٣ ـ الوسيلة وهى اللغة فى صورة موجات صوتية يحملها الهواء إلى آذانكم من خلال المحاضرة .

٤ ـ المستقبل وهو طلبة المجموعة .

٥ ـ المرجع وهى الاستجابة أو الرسالة المضادة التى تشير إلى فهمكم لهذا الموضوع ولتكن الانتهاء التام للشرح أو القدرة على إجابة الأسئلة التى أعرضها عليكم .

وفى مثال أخير ، خلال مشهد من مسرحية إذ يكون :

١ ـ المرسل هو الممثل أو مجموعة الممثلين الذين يقومون بالتمثيل .

٢ ـ والرسالة هى مجموعة الأفكار أو الاتجاهات أو الاحساسات التى يرغب مؤلف الرواية فى توصيلها إلى جمهور المتفرجين فى المسرح

٣ ـ والوسيلة فى اللغة اللفظية والأصوات الآخرى التى يسمعها المتفرج وكذلك الحركات التى يؤديها الممثلون مضافاً إلى ذلك كل من حولهم من مناظر يراها المشاهد .

٤ ـ والرجوع هو استجابة المتفرجين بالتصفيق مثلاً .

ونستطيع مما سبق أن نعرف هذه العناصر تعريفاً عاماً كما يلى :

١ ـ المرسل أو المصدر : Sender or Source

وهو المسئول عن إعداد وتوجيه المعلومات والمفاهيم والمهارات والاتجاهات التى يحتاجها من يتعامل منهم أفراداً أو جماعات فى موقف معين رغب فى أن يتحقق بالمشاركة بينه وبين من يتعامل معه . وقد يكون المرسل شخص كالمدرس مع تلاميذه أو الاخصائى الاجتماعى مع عملائه أو مع الجماعات التى يعمل معها ، وقد يكون المرسل جماعة مثل الخبراء يتناقشون مع جمهور فى ندوة أو ربما هيئة أو مؤسسة مثل الجريدة ، أو محطة التليفزيون والاذاعة .

٢ ـ الرسالة : Message

وهى الأفكار أو المفاهيم أو الاحساسات أو الاتجاهات أو القيم أو المبادئ التى يرغب المرسل فى إشراك الآخرين فيها ، وذلك فى موقف معين فالحقائق العلمية التى يقدمها المدرس لتلاميذه تعتبر رسالة للأخبار أو المعلومات التى تقدمها الجريدة للقراء تعتبر رسالة ، قد تكون رسالة أخصائى خدمة الفرد للعملاء وتتضمن معلومات عن شروط المؤسسة أو الخدمات الآخرى المتوفرة فى المؤسسات الآخرى ، وقد تكون مهارات عن

كيفية توزيع ميزانية الأسـرة أو افكـار عـن كيفيـة توزيـع ميزانيـة الأسـرة أو الأفكار عن كيفية استغلال القدرات المتبقية لدى العميل أو اتجاهـات صـالحـة عن كيفية معاملة الأبناء بأسلوب تربوى سليم .

وقـد تتضمن رسـالة اخصـائى خدمـة الجماعـة لأعضـاء الجماعـة معلومـات عـن المؤسسة أو برامجهـا وشـروط الاسـتفادة مـن إمكانيتهـا أو اتجاهات عن التعاون أو مهارات مرتبطة بتنظيم وإعداد بعض البرامج .

أما اخصائى تنظيم المجتمع فقد تتضمن رسالته مع من يتعـامل معهـم من قيادات محلية مثلاً معلومات وحقائق عن مشاكل المجتمع الذى يعيش فيـه وهكذا .

٣ ـ الوسيلة : Means

وهـى الرمـز أو الشـكل أو اللغـة التـى يسـتخدمها المرسـل ليعبـر عـن رسـالته أو ما يرغب فى توجيههم من أفكار أو معلومات .. أو مـا أشـبه ذلـك بالمرسل إليه ويشركهم معه فيها . وتتعـدد وسـائل الاتصـال التـى قد تكـون وسائل لفظية أو مكتوبة مثل الكتب أو المقـالات أو المجـلات أو الخطابـات ، أو غير مكتوبة كالمحاضرات والندوات وحلقات المناقشـة والمقـابلات . وقـد تكون وسائل غير لفظية كـالصور والرسـومات والعينـات والنمـاذج والأفـلام والتمثيليات وغيرها .

٤ ـ **المرسل إليه أو المستقبل : Receiver**

وهو الفرد أو الجماعة أو الجماهير التى يوجه إليها المرسل رسالته رغبة فى إشراكه أو إشراكهم فيما يهتم به من أفكار أو مهارات أو غير ذلك .

والمستقبل قد يكون فرد كالصديق الذى يستمع إلى صديقه ، أو العميل الذى ينصت للاخصائى أو عضو الجماعة حينما يجتمع مع اخصائى خدمة الجماعة وقد يكون المستقبل جماعة كالطلاب فى محاضرة أو الأهالى أو قيادات المجتمع فى مناقشة مع أخصائى تنظيم المجتمع أو جماهير تستمع إلى راديو أو تشاهد تليفزيون أو تقرأ جريدة .

٥ ـ **الرجوع (أو التغذية المرتدة) : Feed Back**

وهى الإجابة أو الرسالة المضادة التى يرسلها المستقبل رداً على رسالة المرسل ، أو هى الاستجابة التى تبدو على المستقبل نتيجة لوصول الرسالة التى يرغب المرسل فى توصيلها له . ويظهر الرجوع فى أنساق حركية أو لفظية كأن يقول المستقبل نعم هذا صحيح أو يهز رأسه علامة على الموافقة .

٦- التأثير هو المحصلة النهائية للاتصال وهو يتم بتغير سلوك المستقبل بما يتفق مع أهداف المرسل .

ومن أمثلته أيضا خطاب قارئ إلى صحيفة يحلل فيها مقالاً معيناً أو يحتج عليه ، كذلك تصفيق جمهور المحاضرة أو المسرح ، وعلى رجل الأعمال (المرسل) الخبير ، وأن يكون حساساً غاية الحساسية بالنسبة للرجوع أو التغذية المرتدة حتى يتحقق التنغم والتوافق بينه وبين المستقبل

وذلك بأن يعدل أو يفتح من رسالته أو طريقة إرسالها وفقا لما يلاحظه من استجابات على من يتعامل معهم

أنواع وأنماط الاتصال :

إن تبادل الأفكار والمفاهيم أو المهارات بين الناس من خلال عملية الاتصال لا يتخذ شكلا أو نوعا واحدا ، وهذا يشير إلى أن للاتصال أنواعاً وأنماطاً قد تختلف وتعدد ، ويحاول البعض إيجاد تقسيمات لهذه الأنواع ويرجع سبب التعدد الى الأساس الذى يتخذ منطقاً لهذا التقسيم .

ويعتمد التقسيم على ضوء الأسس التالية :

* اتجاه أو خط سير الاتصال .
* مدى الرسمية .
* نوع الرسائل المستخدمة .
* مقدار التفاعل خلال عملية الاتصال .
* عدد وطبيعة المشتركين فى عملية التفاعل الاتصالى .

أولاً : اتجاه أو خط سير الاتصال :

ويبدأ هذا النوع واضحاً فى محيط الادارة وهو ينقسم إلى :

إتصال هابط :

وهذا يعنى أن عملية التفاعل تبدأ من الرؤساء أو القيادات المسئولة وتتجه إلى المرؤوسين أى من أعلى إلى أسفل / كأن يصدر الرؤساء قرارات او تعليمات الى من هم تحت إشرافهم دون معرفة أرائهم أو اقتراحاتهم مثلا

أو دون المطالبة بمناقشة تلك الآراء والاقتراحات ، وتتطلب بعض الأعمال استخدام هذا النوع من الاتصال بينما يعتبر هذا النوع من معوقات الاتصال الفعال فى أنواع آخرى .

إتصال صاعد :

وهو عكس النوع السابق حيث يستطيع المرؤوسين تقديم اقتراحات أو حقائق أو ربما شكاوى للرؤساء ، ويلاحظ أن التفاعل فى هذين النوعين فى اتجاه واحد وفى كلا الحالتين يكون رأسياً .

إتصال صاعد هابط :

وهنا يتحقق التفاعل فى اتجاهين حيث يتيح الرئيس أو المشرف الفرصة للمرؤوسين الاقتراحات أو الأفكار أو القرارات وذلك قبل اتخاذ إجراء بتنفيذها،ومن ثم لا تصدر القرارات أو التعليمات بصورة دكتاتورية ولكن تأخذ الطابع الديمقراطى والمشاركة فيما تقوم به الهيئة من أعمال .

إتصال أفقى :

وهذا النوع من الاتصال له أهمية لتوفير عمليات التنسيق الضرورية للعمل وهى تتم بين المستوى الواحد ، وتتمثل هذه الاتصالات فى إجتماع مجلس الوزراء أو إجتماعات المديرين أو اللجان أو اجتماعات الجماعة فى خدمة الجماعة ... الخ .

ويساهم هذا الاتصال الأفقى فى حل المشكلات بكفاءة وفاعلية نظراً لوضوح الرؤيا أمام الجميع وأخذ كافة وجهات النظر فى الحسبان ، فهى لذلك إتصالات ايجابية بناءة تهدف إلى تبادل معلومات وأفكار وآراء تكفل سرعة حل مشكلات العمل الروتينية وتسيير دفة العمل اليومى (١) .

ثانياً : مدى الرسمية :

إتصال رسمى : Fomal Communication

أى الاتصال الذى يحدث بالطرق الرسمية التقليدية المتفق عليها فى محيط العمل فى المنظمات المختلفة ، إذ يحدث المنظمات طبيعة العمل ونوع العلاقات التى تربط الأفراد ومن ثم طبيعة الاتصال الذى يحقق فى النهاية ما تسعى إليه المنظمات ، ويعتمد هذا النوع من الاتصال على المذكرات أو التقارير والاجتماعات الرسمية والخطابات وما شابه ذلك . وجدير بالذكر أن الاتصال الرسمى وقد يكون صاعداً أو هابطاً أو أفقياً أى بين العاملين بعضهم وبعض وتبتعد العلاقات فى هذا النوع من الاتصال عن الطابع الشخصى وتقيد بلوائح معينة .

إتصال غير رسمى : Formal Communication

ويتميز هذا النوع من الاتصال بعدم الاعتماد على الطريقة التقليدية فى تبادل الأفكار أو المعلومات أو غيرها ، ويظهر هذا حينما يدور بين زملاء العمل أحاديث عن مشاكلهم أو ظروف حياتهم بعيداً عن جو العمل

---

(١) زكى محمود هاشم : " الاتجاهات الحديثة فى إدارة الأفراد والعلاقات الانسانية " ، ط٢ ، مطابع سجل العرب ، القاهرة ، ١٩٧٦ ، ص٢٩٠ ــ ٢٩١

وقيده وربما تتأثر أحاديث عن العمل داته بيد أن التفاعل بينهم يتخذ الطابع غير الرسمى ، وتتميز الجماعات الأولية (كالأسرة وعصابات الصبيان) بالطابع غير الرسمى حيث أن العلاقات بين أفرادها وشبكة الاتصال ، وتتميز بطابع شخصى بعكس الجماعات غير الرسمية التى تخضع برامجها لقواعد وتوجيهات موضوعية مقدماً والتى تعتبر الأحاسيس أو المشاعر والعواطف والموضوعات غير ضرورية ، بيد أن الجماعة الأولية تعتبر الصفة الانفعالية عنصراً جوهرياً وهى التى تضم الأعضاء فى روابط جماعية .

ثالثاً : نوع الرسائل المستخدمة :

إتصال لفظى : Verbal Communication

ويعتمد هذا النوع على اللفظ أو الكلمات حيث تشمل لغة الكلام والحديث والكتابة أى المكتوبة أو غير المكتوبة ومن أمثلة الوسائل المكتوبة : المذكرات ـ التقارير ـ الكتب ـ الصحف اليومية ـ المجلات ... الخ .

أما الرسائل غير المكتوبة مثل : المحاضرة ـ الندوة ـ المناظرة ـ المؤتمر ـ حلقات المناقشة ـ المقابلات بأنواعها ... الخ .

إتصال غير لفظى : Non Verbal Communication

وهو يعتمد على اللغة غير اللفظية ـ على اعتبار أن كل الوسائل اللفظية وغير اللفظية تعتبر لغة التفاهم والاتصال ـ وتشمل الصور بأنواعها كذلك تشمل الرموز والإشارات التى يستخدمها الانسان لتدل على معانى أو

مفاهيم معينة كإشارات المرور وحركات الانسان نفسه وغيرها ، وقد صنف " روش وكيز " الوسائل غير اللفظية التى يستخدمها الانسان فى التعبير لتحمل معنى منه إلى غيره ثلاثة أصناف رئيسية ، سماها جميعاً لغات وهى:

١ ـ لغة الإشارات Sibn Language وتشمل الإشارات التى يستخدمها الانسان فى التفاهم مع غيره .
٢ ـ لغة الحركة والأفعال Actio Language .
٣ ـ لغة الأشياء Object Language .

رابعاً : التفاعل فى الاتصال :

ويمكن النظر إلى التفاعل فى الاتصال من زوايتين : أولهما : من حيث طبيعة التفاعل بين المرسل والمستقبل . وثانيهما : من حيث تفاعل المستقبل مع موضوع الاتصال .

التفاعل بين المرسل والمستقبل :

قد يكون التفاعل بينهما مباشراً (وجهاً لوجه) وهذا ما سبق أن تحدثنا عنه فى الاتصال الشخصى التى تحدث عملية الأخذ والعطاء بصورة مباشرة حيث يتواجد كل منهما فى مكان واحد ، وقد يكون التفاعل بينهما غير مباشر وهنا يحدث التفاعل بينهما رغم أن كل منهما غير موجود مع الآخر ، ومن أمثلة ذلك الحديث التليفونى بين شخصين ، أو ما يحدث أثناء مشاهدة برامج التليفزيون .

وسواء كان هذا التفاعل مباشراً أو غير مباشر فإن احتمال أن كل منهما يمكن أن يكون فى إتجاه واحد ، كذلك إذا أرسل المستقبل خطاباً رد فيه على أحد فقرات برنامج التليفزيون معبراً عن إعجابه أو احتجاجه فإن ذلك يعتبر تفاعل غير مباشر فى إتجاهين .

التفاعل فى موضوع الاتصال :

وينقسم هذا النوع إلى ثلاث أنواع هى :

١ ـ تفاعل واقعى مباشر :

ويقصد به أن المستقبل (فرد أو جماعة) يحتك مباشرة بموضوع الاتصال أى يتعامل مع ما يرغب فى معرفته أو دراسته أو فهمه بطريقة إيجابية ، ومن هنا تكون مصدر الخبرة المكتسبة من مواقف الحياة ذاتها أو الأشياء والحقائق الواقعية بصورة مباشرة ، والأمثلة على ذلك كثيرة منها :

أ ـ معايشة الفرد لأهل القرى للتعرف على مشاكلهم ، وأنواع العلاقات بين أفرادها ويعتبر تفاعل واقعى مباشر ، إذ يحتك بالواقع بصورة إيجابية ومباشرة وهذا ما تلاحظه فى الدراسات الاجتماعية والإنثربولوجية التى يقوم بها الباحثون .

ب ـ مقابلة طالب التدريب العملى لعميل خلال مقابلة فى مؤسسة التدريب للتعرف على كيفية عقد المقابلة ، ومراعاة شروطها وكيفية ملاحظة العميل خلالها يعتبر ذلك تعلم عن طريق الخبرة المباشرة والتفاعل الواقعى .

جـ ـ اجتماع طالب التدريب مع جماعة ليتعرف على نوع العلاقات القائمة بين الأعضاء وأثار الدوافع المشتركة بينهم على تفاعلهم (مثلاً) يعتبر ذلك تفاعل من الشئ المراد دراسته بطريقة واقعية .

د ـ قيام طالب كلية الطب بالكشف على مريض لدراسة الأعراض التى يعانى منها ، كل ذلك فى الحقيقة يعتبر احتكاك بالواقع المراد فهمه أو دراسته بصورة واقعية مباشرة ، ويجب أن نشير إلى أن أفضل التعلم واكتساب الخبرة هو هذا النوع من التفاعل الذى يحقق للفرد أو الجماعة ظروف أو عوامل تؤدى إلى تثبيت ما يتعلمه ومن هذه العوامل أو الظروف الواقعية وتحمل المسئولية ، والايجابية واستخدام الحواس كما أن هذا النوع يجذب انتباه المتعلم ويشوقه بالرغم من مزايا التفاعل عن طريق الواقع ، أو الاتصال الواقعى المباشرة إلا أن استخدامه فى بعض المواقف يشكل صعوبات منها :

أ ـ عدم توفر الواقع المطلوب دراسته والتعرف عليه أحياناً كندرة الواقع أو بعده المكانى أو الزمانى أو خطورة التواجد فى مجاله أو كثرة التكاليف اللازمة لذلك .

ب ـ صعوبة الاستفادة من الواقع دون أن ينفع ومنها سرعة وقوع ظاهرة ما مثل نمو النبات منذ وضع البذور حتى تظهر مجموعة الحضرى ولذلك تستعين بفيلم سينمائى يوضح هذه الظاهرة وأيضاً صغر أو كبر الواقع عن الحد المعقول ويمكن علاج الظواهر السابقة باستخدام النوع الثانى أو التفاعل مع ما يشبه الواقع أو يمثله .

٢ ـ تفاعل مع ما يشبه الواقع أو يمثله :

وفى هذا النوع لا يتفاعل الفرد أو الجماعة مع الواقع ذاته وإنما مع ما يشبهه أو يمثله ، ومن أمثلة هذا النوع :

أ ـ مشاهدة فيلم عن حياة أهل الريف للتعرف على مشاكلهم .

ب ـ مشاهدة نموذج تشريحى لجسم الانسان للتعرف على الأعضاء المختلفة التى يتكون منها ووظائف كلا منها .

جـ ـ مشاهدة تمثيلية تمثل مقابلة أخصائى اجتماعى وعميل لدراسة دور الاخصائى فى تطبيق أساليب وشروط المقابلة ، وكذلك دراسة انفعالات واتجاهات العميل خلال مواقف المقابلة المختلفة .

وفى كل من الحالات السابقة فإن الجماعة أو الفرد الذى نرغب فى اكسابه معارف ومعلومات أو أفكار واتجاهات لا يتعامل مع الواقع ذاته ولكنه مع ما يشبه هذا الواقع أما ما يمثل الواقع مثل الدراسة واكتساب المعرفة خلال عينات أخذت من الواقع ذاته كعينة من دور الانسان أو جزء من أجزاء جسم أو من نبات وهكذا.

٣ ـ تفاعل مع رموز :

أى أن الجماعة أو الفرد لا يتعامل مع الواقع أو مع ما يشبه الواقع أو ما يمثله ولكن رموز تنوب عنه ، إنه هنا سوف لا يحس بشكل أو رائحة أو طعم أو ملمس ما يريد معرفته . بعدما يقرأ كتاباً عن التشريح أو عن المقابلة فى خدمة الفرد ، أو عن مشاكل العوامل فى قطاع الصناعة ، وفى مثل هذه الحالات لا يحتك إلا بكلمات مجردة . أما ما تحمله هذه الكلمات من مفاهيم

أو معانى لا تدل عليه فهذا ما لا يحس به خلال القراءة ومن الصعب عليه أن يستنتجها أو يستخلص معانيها وذلك بفك رموزها إلا إذا كانت لديه خبرة سابقة كافية فى مثل هذه الأفكار والمعانى .

خامساً : عدد وطبيعة المشتركين فى عملية التفاعل الاتصالى :

وهذا ينقسم إلى ما يلى :

١ - إتصال شخصى Personal Communication

ونعنى بالإتصال الشخصى (التبادل الشخصى للمعلومات) أو عملية تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات أو غيرها التى تتم بين الأشخاص دون قنوات وسيطة وفى هذه الحالة أحد الأشخاص يمثل دور المرسل بينما يمثل الآخر دور المستقبل ، ومن خصائص هذا النوع أن عدد المرسل إليه محدود وتوجد فى مكان واحد يطلق عليه البعض على هذا النوع بالاتصال المحدود.

ومن أمثلة ما يحدث من مناقشات بين اخصائى أو خبير أو محاضر مع فرد أو جماعة معينة خلال اجتماع أو مقابلة فى مكان معين . وجدير بالذكر أن طبيعة عمل الاخصائى الاجتماعى تعتمد أساساً على الاتصال الشخصى أى اتصال الوجه للوجه .

ففى خدمة الفرد يستخدم الاخصائى المقابلة حتى يتحقق اللقاء المهنى بينه وبين العميل خلال إتصال شخصى كما يعتمد اخصائى خدمة الجماعة خلال اجتماعاته مع أعضاء جماعته على هذا النوع من الاتصال وينطبق

هذا على أخصائى تنظيم المجتمع حينما يعمل مع ممثلى المجتمع من خلال إتصال شخصى يتحقق فى إجتماع أو حلقة مناقشة أو لجنة .

٢ ـ الاتصال الجماهيرى :

وفى هذا النوع يصبح المستقبل هو الجماهير العريضة غير المتجنسة والمكونة من ملايين البشر ، وفى أماكن قد تكون غير محدودة لذا يطلق على هذا النوع من الاتصال غير المحدود .

ومستقبل الرسالة هنا هو مستمع الراديو أو قارئ الجريدة أو مشاهد التليفزيون أما المرسل أو المصور فيعمل فى مؤسسة إتصالية ونعنى بالمؤسسة الاتصالية الصحفية أو المحطات الاذاعية والتليفزيونية .

هذا ويتضح أهمية الاتصال الشخصى والجماهيرى وارتباط كل منها بدور الاخصائى الاجتماعى كمؤثر فيمن يتعامل معهم من أفراد وجماعات .

ولقد لعبت وسائل الاتصال الجماهيرى وتلعب دوراً بالغ الأهمية فى إضفاء بصمات عصر التكنولوجيا على وجه العالم المعاصر ، وقد أضافت هذا الرسائل على عمليات الاتصال قدرة على سرعة إحداث الأثر المطلوب من ناحيته ووسعت دوائره من ناحية آخرى على نحو جعلها تتعلق بالنطاقات

المحلية والقومية ، فاتسعت مجالات الاهتمامات الانسانية ، وأولئك المقيمـون في أطراف الأرض المتنائية أن يصبحوا جيرانا مصادقين (١) .

وظائف الإتصال :

يؤدى الاتصال وظائف عديدة خاصة فى المجتمع منها ما يأتى :

١ ـ التوجيه :

يقصد بالتوجيه عملية تكوين اتجاهات فكرية فـى الأفـراد يراهـا المجتمع صالحة ومحققة لأهدافه . والتوجيه بهذا التعريف الواسع تقوم بـه كافة المؤسسات والأجهزة فى المجتمع ففـى محيط الأسرة يقوم الأب والأم بدور التوجيه للطفل حتى يكبر ويلتحق بالمدرسة التى تقوم بـالنصيب الأكبر في توجيه المواطنين فى المجتمع المعاصر ونظراً لعجز المدرسة عن اللحاق بالتغيرات العديدة السريعة فى المجتمـع نشأت أجهزة آخرى تساندها تكمل رسالتها وهى أجهزة الإعلام المختلفة .

٢ ـ التثقيف :

يقصـد بـالتثقيف تزويد الأفراد والجماعات بعناصر معرفية جديـدة والتثقيف بمعناه الواسع للتعرف عليه يتناول النواحى العامة التـى تعجـز الأساليب الأكاديمية المتبعة فى المؤسسات التعليمية عن القيام بها أو علـى الأقل فإنها تحجم عنها والتثقيف بهذا المعنى يمكن أن يقوم به الأفراد بأنفسهم وقد تكون فى هذه الحالة أجود وأكثر فاعلية من التثقيف المفروض علـى

---

(١) ينظر فى هذا الى : إسماعيل على سعد : " الاتصال والرأى العام . مبحـث فـى القوة والايديولوجيـة ، ط٢ ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، ١٩٨١ ، ص٦٩ .

الأفراد من الخارج ولقد أصبح التثقيف مهمة تعريفية ولوسائل الاتصال الجماهيرية .

٣ ـ الترفيه :

أصبح للترفيه نشاطاً هاماً وضرورياً فى المجتمع الانسانى المعاصر بفضل ما يؤديه للأفراد والجماعات فهو ينتشلهم ـ ولو لوقت محدود ـ فى أغلب الحالات من الضغوط (التوترات الناجمة عن تعقيد الحالة وقيودها المتزايدة) . ولم يعد الاتصال قاصراً على تسلية الجماهير بل أصبح الاتجاه القوى الآن استخدام الترفيه الموجه لزيادة استمتاع الأفراد بوقت طيب ومهارة ترفيهية تنسق اتجاههم بما يعود عليهم بالفائدة .

٤ ـ التعارف الاجتماعى :

يعمد الاتصال على خلق فرصاً للإحتكاك وتقارب الأفراد والجماعات على المستويين العقلى والعاطفى ويتحقق هذا على ما تنشره وسائل الاتصال كالصحافة والإذاعة من أخبار تزيد من فرص التعارف الاجتماعى بين الناس

أهداف الاتصال :

للإتصال أهداف كثيرة ولكن يمكن تقسيمها إلى أهداف عامة وإلى أهداف خاصة . وهناك أهداف عامة بالنسبة لكل عملية إتصال أياً كان نوع هذا الاتصال أو المجال الذى يتم فيه وهناك أهداف خاصة لعملية الاتصال وهذه الأهداف الخاصة تختلف حسب الظروف والمكان الذى يتم فيه هذا

الاتصال وحسب طبيعته وسنشرح فيما يلى كل من هذه الأهداف العامة والأهداف الخاصة .

أ ـ الأهداف العامة للإتصال :

ويمكن تقسيم الأهداف العامة للإتصال إلى :

١ ـ أهداف معرفية عندما يكون الهدف أساساً توصيل المعلومات أو الخبرات .

٢ ـ أهداف إقناعية عندما يكون الهدف أساساً تغيير وجهة نظر أو اقناع بشئ .

٣ ـ أهداف ترويحية وتوضع أساساً للترويح عن النفس والتخفيف عنها .

وهذه الأهداف الثلاثة وإن كانت موجودة بالنسبة لكل عملية إتصال ، إلا أن أحد الأهداف قد تغلب قيمته ووزنه على الآخر فى عملية إتصال معينة .

ب ـ الأهداف الخاصة للإتصال :

هناك أهداف خاصة بكل مؤسسة ، تتوقف هذه الأهداف على نوعية المؤسسة ، وذلك سوف نتناول الأهداف الخاصة بالإتصال فى المؤسسات الاجتماعية ، وتعتمد المؤسسات الاجتماعية على العنصر البشرى بالدرجة الأولى ولذلك كان الاتصال بين أفراد الفريق العامل بالمؤسسة عنصرا هاما يتيح لأفرادها تبادل الخبرة ومعرفة حقيقة ما يقوم به الآخرون من أعمال وما يبذلونه من جهد وما يسمح بالتنسيق بين جهودهم .

ويمكن توضيح بعض الأهداف الخاصة للإتصال في المؤسسات الاجتماعية :

١ ـ أهداف الإتصال بالنسبة للعاملين :

يهدف الاتصال داخل المؤسسة التي تلي تعريف العاملين بما يجرى داخل المؤسسة ، الأمر الذى يؤدى إلى زيادة التفاهم والثقة ، مما ينعكس على زيادة الإنتاج . ولا شك أن تزويد العاملين بالقدر الكافي من المعلومات يؤدى إلى التقليل من الشائعات بين تضييع الوقت في أحاديث لا تقوم على أساس من الصحة .

وهناك أربعة مجالات لتقديم المعلومات للعاملين في المؤسسة :

أ ـ معلومات عن المؤسسة : إنتاجها ، مستقبلها ، القرارات الهامة للمؤسسة .

ب ـ معلومات عن سياسات المؤسسة خاصة بما يتصل بوظائفهم .

جـ ـ معلومات تتصل ببعض المشكلات الطارئة التي تقابل المؤسسة .

د ـ معلومات تتصل بنشاط العاملين الوظيفي وظروف المؤسسة الاقتصادية .

٢ ـ أهداف الاتصال بالنسبة للقيادات الإدارية :

يحقق الاتصال الجيد مزايا كثيرة بالنسبة للقائد الإدارى الناجح من خلال المشاركة مع العاملين الذين [illegible]م والتأثير فيهم بالصورة الكافية . فالقيادة تمثل القدرة على التأثير في الناس افراداً أو جماعات بتوجيه السلوك الفردى والجماعي من أجل تحقيق هدف مشترك ، فالقيادة لا تسير في اتجاه

واحد ولكن يجب أن يكون شعور جماعى من جانب الجماعة من خلال علاقة وظيفية بينه وبين الجماعة التى يحاول قيادتها تقتنع فيه الجماعة بوجود مواصفات القيادة التى تجعله فى نظرهم أحق بالقيادة (١) .

والاتصال الجيد طريق القائد لاتخاذ القرارات الهامة السليمة القائمة على قدر كافى من الحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة (٢) .

وأهم ما يحققه الاتصال من أهداف وفوائد بالنسبة للقيادات الإدارية هى :

أ ـ التعرف على الحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة .
ب ـ التعرف على حقيقة ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة .
جـ ـ تمكن القائد من التوجيه والإشراف والتأثير على العاملين .
د ـ تحقيق التنسيق الكامل بين أنشطة الإدارات المختلفة داخل المؤسسة .

٣ ـ أهداف الاتصال بالنسبة للجمهور :

الجمهور له أهمية خاصة بالنسبة للمؤسسة الاجتماعية حيث أنها غالباً مؤسسة خدمات ، ولذلك فالمؤسسة يهمها إقامة نظام للإتصال بالجمهور

---

(١) خيرى خليل الجميلى : التنمية الادارية فى الخدمة الاجتماعية ودورها فى عمليات إعادة بناء المجتمع رسالة دكتوراه ، ١٩٨٧ .

(٢) على أحمد على ، وروحية السيد الإتصالات الإدارية والجماهيرية ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٨٠ ، ص١٤ .

يمكنها من أن توصل حقيقة الجهود التى تبذلها المؤسسة ، وكذلك يهمنا أن يتعرف الجمهور على حقيقة هذه الجهود .

والمؤسسة يهمها بالدرجة الأولى التعرف على رأى أفراد الجمهور فى نشاطها وكذلك تسعى المؤسسة إلى التعرف على الشكاوى ومقترحات الجمهور لتحسين خدماتها .

نموذج الإتصال الناجح :

١ ـ وجود إتفاق فكرى بين طرفى الإتصال ، فإن الفكرة التى تصل المستمع أو القارئ إذا لم تكن هى الفكرة المقصودة ، فإن الإتصال لم يتم ، أى أن يكون الإتصال من اختصاص كل من المرسل والمستقبل

٢ ـ وجود لغة مشتركة تعاون على سهولة فهم مضمون الرسالة وأبعادها على النحو الذى يقصده المرسل .

٣ ـ إن نجاح عملية الإتصال تتوقف على درجة تقبل المستقبل لمضمون الرسالة وفى ضوء حالته النفسية .

٤ ـ أن يكون المرسل كمصدر للرسالة مدركاً بحقيقة ما يريد أن ينقله للغير وملماً جيداً بأبعاد الرسالة ومضمونها وأهدافها .

٥ ـ هيبة المصدر ومظهره وأسلوبة يساعد على تشكيل صورة طيبة للمتكلم ويكون لها تأثير أكبر على اتجاهات المستمع وسلوكه (١) .

---

(١) ميشيل أرجايل ، ترجمة عبد الستار ابراهيم : " علم النفس ومشكلات الحياة الاجتماعية " ، دار الكتب الجامعية ، اسكندرية ، ١٩٧٣ ، ص٢٤٢ .

٦ ـ أن يتم الاتصال في الوقت المناسب وبالوسيلة المناسبة التي تمكن من احداث الإتصال لأثره

٧ ـ أن يكون الإتصال محدود ومباشر والتعبير عن مستوى الفهم وفي إطار مجال من الخبرة المشتركة ، بمعنى تشابه خبرات المستقبل مع خبرات المرسل المتصل بموضوع الرسالة ، وكلما حدث هذا الالتقاء الفكري ازداد فهم المستقبل وهذا يتطلب من المرسل أن يراعي بدقة مدى التجاوب والتوافق بينه وبين المستقبل حتى تتحقق المشاركة المطلوبة في الخبرة المنقولة وبالتأثير المرغوب .

معوقات الاتصال :

هناك عوامل كثيرة تمثل معوقات وعقبات تحول دون إمكانية تحقيق إتصالات فعالة . ومن العوائق التي تؤثر في نجاح عملية الإتصال كما يلي:

١ ـ عدم القدرة على التعبير بوضوح عن معنى مضمون الرسالة نتيجة إفتقاد الخلفية السليمة من التعليم والثقافة التي تمكن من نقل المعنى بصورة واضحة وسهلة سواء شفاهة أو كتابة .

٢ ـ عائق الحالة النفسية لمستقبل الرسالة ومدى إستعداده لتقلبها وهذا يتوقف عليه رد الفعل الايجابي الذي يستفاد منه في التغلب على عوائق الاتصال الفعال

٣ ـ قد تتضمن الرسالة التي تم استيعابها بعض الأخطاء وبعض المواد التي تقلل من وضوح الموضوع ، وينتج عن ذلك أن تصبح الرسالة

المستقبلة على درجة من عدم التيقن [١] وان عدم تيقن المستقبل للرسالة يطلق عليه التشوش مثلما يحدث فى العوائق التى ترتبط بالمؤثرات الخارجية مثل الضوضاء وارتفاع درجة الحرارة وشدة البرودة التى تحول دون إمكانية حدوث الإتصال بصورة جيدة .

٤ ـ عدم فاعلية وسيلة الإتصال المستخدمة فى نقل الرسالة بمعنى أنها لا تتفق والظروف المحيطة ولا تراعى عوامل وظروف الموقف القائم .

٥ ـ يميل الأفراد إلى رفض الأفكار الجديدة وخاصة إذا تعارضت مع معتقداتهم السابقة ويرى المتخصصون فى هذه الناحية أن أجهزة إستقبال الإتصال لدى الأفراد تعمل كمصفاة متقنة . بحيث يميل الفرد إلى ملاحظة تلك الأشياء والأفكار التى تتفق مع معتقداته واراءه الحالية كما يميل إلى تجاهل أى شئ يتعارض مع معتقداته [٢] .

٦ ـ التظاهر بفهم المعلومات المعروضة من جانب المرسل .

٧ ـ سوء العلاقات وفقدان الثقة بين بعض المستويات المشتركة فى عملية الإتصال .

٨ ـ كبر حجم المنظمة وانتشارها الجغرافى .

٩ ـ الإفراط فى استخدام وسائل الإتصال قد يكون عبئا كبيرا على المستقبل .

---

(١) د. محمد سلام غبارى ، والسيد عبد الحميد عطية الاتصال ووسائلة بين النظرية والتطبيق المكتب الجامعى الحديث ، ١٩٩١ . ص٣١

(٢) عبد الرحمن عبد الباقى عمر [illegible] دراسات فى العلاقات الانسانية مكتبه عين شمس القاهرة ١٩٧٤ . ص١١٥

الفصل الثانى

الاتصال والثقافة الشخصية

- أساليب الإتصال الانسانى .
- تصنيفات وسائل الإتصال .
- مجموعة الرموز (الوسائل اللفظية وغير اللفظية) .
- مجموعة وسائل الإتصال السمعية والبصرية .

الاتصال والثقافة الشخصية :

تتوقف تصرفات الفرد فى حياته اليومية فى تأثيره على الآخرين أو تأثره بهم على الخلفية الثقافية التى تمثل نتاج النسق القيمى للأسرة والمجتمع الذى ينتمى إليه الفرد .

فالأسلوب الذى تتعامل به الأسرة مع أطفالها له آثاره على جوانب الشخصية يمثل هذا الأسلوب من التنشئة والتطبيع الاجتماعى ترجمة للثقافة المجتمعية .

وتعكس طريقة تنشئة الأطفال إلى حد ما طابع المجتمع بحيث يكون هناك تطابق بين الشخصية المتشكلة وطريقة الحياة فى المجتمع ، فالقبيلة المحبة للحرب تدرب أطفالها على السلوك العدوانى ، والمجتمع التسلطى يدرب صغاره على إحترام السلطة وهكذا (١) .

وأن الشخصية الفردية تتأثر بمؤثرات وسائل الإتصال المتعددة سواء أكانت الرمزية أو السمعية والبصرية خاصة جهاز التليفزيون الذى يلعب دورا هاماً وخطيراً فى نفس الوقت . خاصة الأطفال الذين تستهويهم برامجه المتعددة والتى ربما تدفعهم للتقليد دون تفكير لعدم وجود حلقة إلتقاء إتصالى موجه بين جانب الأسرة أو الجماعات الأخرى التى ينتمى إليها الطفل لتقريب

---

(١) ميشيل أرجايل ، عبد الستار ابراهيم : " علم النفس ومشكلات الحياة الاجتماعية " . دار الكتب الجامعية ، ١٩٧٣ ، ص١٧٩ .

الفجوة الإتصالية بين المؤثرات التى يخضع لها الطفل والتى يستوعبها بصورة خاطئة لانتقاده للموجهات الايجابية التى تعدل سلوكياته .

وعلى هذا يتضح أن هناك تأثيرات لأساليب التنشئة والتطبيع الاجتماعى تحدد سلوك الفرد وأسلوبه فى الإتصال بالآخرين وهى على النحو التالى :

١ ـ مؤثرات الحياة الأسرية في أسلوب التنشئة الذى يرغبه الآباء فى صورة مباشرة فى إتصالهم بالطفل .

٢ ـ أثر محتوى البيئة الخارجية فى الإتصال خاصة الإذاعة والتليفزيون فى تشكيل شخصية الفرد .

ونتيجة لهذه المؤثرات الإتصالية التى تخضع لها الشخصية الفردية تتكون أنماط معينة من الإتصال يتصف به الفرد بل من الممكن أن نتوقع ونتنبأ به إذا ما تعرفنا على خلفية خبراته السابقة .

وفى معظم الأحيان يقوم رأى الإنسان على خبراته السابقة فيريد من الآخرين أن يشاركونه رأيه ، ولذلك فإن القيم تشكل جزءاً من الإتصال وعندما يسلك الإنسان سلوكاً إتصالياً فإنه يستحضر فيه اتجاهاته خلال حياته السابقة ، وقيمه وخبراته وافتراضاته ، ومعتقداته وبالتالى فإنه يستجمع محصلات ونتائج سلوكه فى الماضى (١)

---

(١) سامية محمد جابر : " الاتصال الجماهيرى والمجتمع الحديث ، النظرية والتطبيق " ، دار المعرفة الجامعية ، إسكندرية ، ١٩٩٠ ، ص ٣٩

أساليب الإتصال الإنسانى :

هناك ملامح وسمات للإتصال الإنسانى تمثل أسلوب مميز للتعامل فى المواقف المتبادلة بين الأشخاص . وسنتعرض للأساليب الأساسية للإتصال التى تنطوى على ما يلى :

١ ـ الأسلوب التسلطى :

وهو أسلوب ينتج عن مدخلات متزامنة فى التنشئة والأسر من الطبقة المتوسطة حيث الولدان للسيطرة وفرض لمعايير السلوك التقليدية باستخدام أساليب خشنة وقاسية .

ويؤدى هذا الأسلوب التسلطى فى التنشئة الاجتماعية إلى تعلق مصطنع بالوالدان وإلى طاعة السلطة . غير أن حبهم للقوة أيضاً يزداد ، مما يؤدى إلى ظهور الأنماط الإتصالية التسلطية فى سلوكهم نفسه .

٢ ـ الأسلوب التسامحى :

وهو الأسلوب التنشئة الاجتماعية يعايشه الطفل حيث ينشأ فى جو متسامح أمين للإنطلاق تتضح فيه ازدياد جاذبيتهم الاجتماعية لدى زملائهم . ولكن هذا التسامح الذى لا يرتبط بهامش من الحرية المقيد بحدود معينة هى إطار القيم والأخلاقيات فإنهما تؤدى إلى ظهور شخصية غير مدركة لحدود وأبعاد الإتصالات الإنسانية المتزنة .

٣ ـ الأسلوب التوافقي :

ويرتبط هذا النوع من الأساليب بالإتصال الإنسانى المتعلق الذى يمكن الفرد من التوافق المجتمعى .

ويظهر الأسلوب التوافقى بين الأسر المتماسكة ، حيث تحدث نموذجين فى شخصية الطفل فى الاتجاهات . وذلك كالدور الإتصالى المعتدل للنسق الأبوى حينما تشجع الأم طفلاً على التوحد بأبيه ويؤدى إلى ترسيخ إنتماء الشخص لأسرته ونجاح الفرد فى إكتساب المهارات الاجتماعية الملائمة .

وعلى هذا يتضح أن العادات المتبعة فى تنشئة الأطفال فى أى ثقافة من الثقافات بما فيها من شدة أو لين تطبع أفرادها بطابع يميزها عن أفراد الثقافات الآخرى وتحدد معالم شخصية الفرد فى إتصالاته بالآخرين .

تصنيفات وسائل الإتصال :

وسائل الإتصال كثيرة ومتنوعة لها تصنيفات مختلفة تصنف على اساس المادة التى وضع لها ما تحتاجه من أدوات وأجهزة أو معالجة من موضوعات أو ما تسعى إليه من أهداف .

وهناك تقسيم على أساس درجة ما توفره الوسيلة من الواقعية ومن إتاحة الفرص للإحتكاك والإحساس بالواقع أو الشئ المطلوب التعرف عليه أو

دراسته .. وفى ضوء هذا الأساس الأخير وهو ما سوف تأخذ به وتقسيم وسائل الإتصال إلى مجموعتين :

أ ـ مجموعة الرموز (الوسائل اللفظية وغير اللفظية) .

ب ـ مجموعة الوسائل (السمعية والبصرية) .

وجب قبل أن نتكلم على المجموعتين أن نؤكد على أن هناك فرق بين وسيلة الاتصال والأدوات والأجهزة اللازمة لها . فالوسيلة هى التى تعبر بها من معلومات أو المهارات مثل الفيلم السينمائى أو الصورة والرسوم أما الأجهزة فهى ما تحتاجه لإمكان استعمالها أو انتاجها .

وفيما يلى مناقشة لكل من المجموعتين لوسائل الاتصال :

أولاً : مجموعة الرموز (الوسائل اللفظية وغير اللفظية) :

يمتاز الإنسان بأنه الكائن الوحيد الذى يستعمل الرموز للدلالة على المعانى أو التعبير عن أفكاره وعواطفه . حقيقة أن الحيوان يستطيع أن يتفاهم بالحركة والإشارة كالنباح أو الهواء بل إن الحشرات نفسها تتبادل الإشارات عن طريق قرون الإستشعار وغيرها كما هى فى مسالك النمل والنحل إلا أن الانسان هو الكائن الحى الوحيد الذى إستطاع أن يصور هذه الوظائف العصبية لدينا بإستعمال اللغة وغيرها من الرموز ، وسواء كان النمط الإتصالى شخصا أو جماعة أو جماهيريا فثمة واقعية هى أن عملية الإتصال فى جميع أنماطها تتوقف على إنتقال الرموز ذات المعنى وتبادلها بين الأفراد . كما أن أوجه النشاط الجماهيرية ومعانيها الثقافية تتوقف الى حد كبير على الخبرات المشتركة المعانى . فالإتصال فى جوهره هو عملية نقل المعانى عن طريق

الرموز المتعارف عليها عن طريق الإتصال يدخل الأفراد فى علاقة اجتماعية مع بعضهم البعض أو بيناتهم الخاصة .

والرموز التى تحمل المعنى أو الفكرة هى جوهر الإتصال بكافة صوره وقد يكون الرمز إشارة أو لغزاً أو إيماءه أو كلمة ولكنها جميعاً أدودات لنقل المعانى والأفكار ولا شك أن الإيماءات والإشارات تعتبر مسائل محببة إذا ما قورنت الألفاظ ولكن المعروف أن التعبير اللغوى يصاحبه عديد من الإيماءات والإشارات كما يتضح لنا من الإستماع إلى الخطب السياسية والدينية وغيرها . والكلمة هى القوة التى تستحضر الفكرة . وبدون الكلمة لا نستطيع أن نملك نواحى الأفكار والمشاعر، فالرموز هى العمود الفقرى للإتصال وبدونها لا يمكن للإتصال أن يحقق أغراضه .

وسائل مجموعة الرموز :

تعتمد الوسائل اللفظية أو الرموز على كلمات مكتوبة وغير مكتوبة فى توصيل معناها ، ومن الوسائل اللفظية والتى تعتمد أساساً على الكلمة نذكر الأمثلة الآتية : المحادثة التليفونية ـ المحاضرة ـ الندوة ـ المناظرة ـ المؤتمر ـ حلقة المناقشة ـ الإجتماع ـ الحديث ـ الخطبة ـ المقابلة .

أما اللغة اللفظية المكتوبة فتعتمد على وسائل منها : الخطابات ـ المذكرات ـ المقالات والنشرات ـ التقارير ـ صحف الحائط ـ الكتب ـ الصحف اليومية ـ القصص . ومن الوسائل غير اللفظية : اللوائح ـ صور ـ نماذج ـ خرائط .

مزايا مجموعة الرموز :

١ ـ أنها تختصر الوقت والجهد والتكاليف اللازمة للتفاهم بين الأفراد بدلاً من أن يحمل الإنسان الواقع أو الشخص ذاته ليعبر عما يريد ، فإنه يستعمل الرموز الدالة عليه .

٢ ـ تساعد هذه الوسائل فى المحافظة على التراث الاجتماعى أو الثقافى وتوصيله من جيل إلى آخر ، وبالتالى تؤدى إلى بقاء المجتمع وضمان استمراره .

٣ ـ توضيح وتدعيم بقية وسائل الإتصال اللازمة لها .

أمثلة لوسائل الإتصال اللفظية :

١ ـ المناقشة الجماعية :

المناقشة عبارة عن نشاط جماعى يأخذ طابع الحوار الكلامى المنتظم الذى يدور حول موضوع معين أو مشكلة معينة .

وللاخصائى دور كبير فى نجاح المناقشة ، حيث يقوم بعرض الموضوع ومساعدة الأعضاء فى المساهمة فى المناقشة ، ويلقى الأسئلة ويشجع الأعضاء على التفكير والمساهمة ، علاوة على دوره فى تلخيص ما تم مناقشته . كما أن للمناقشة فوائد كثيرة منها ايجابية الأعضاء ومساعدتهم على التركيز والإنتماء ، وإتاحة الفرصة لأكبر عدد من الأعضاء فى المساهمة والتفاعل والمشاركة فى تحمل المسئولية . ولكن يجب أن تعرف أن للمناقشة بعض العيوب منها : أنها عملية بطيئة ومعطلة فى بعض المواقف التى تحتاج إلى حل سريع ، كما أن الاجتماع سيبوء بالفشل اذا كان

الأشخاص المشتركين فيه يجهلون موضوع المناقشة ، أو أن معلوماتهم عنه قليلة ويظل قائد المناقشة سلبياً .

٢ ـ المحاضرة :

المحاضرة هى عرض للحقائق بالمبادئ والنظريات التى يرى المشرف أو المدرس أن يعرفها أعضاء الجماعة التى يتعامل معها ، وهى تعطى الفرصة لعرض كمية كبيرة من المعلومات والخبرات فى وقت قصير . ولا شك أن المحاضرة تدعو إلى شئ من السلبية فى التفكير بين المستمعين .

وبعبارة أخرى : تعتبر المحاضرة عملية ذات إتجاه واحد من المحاضر إلى المستمع ، فهى لا تعطى الفرصة لاكتمال التفاعل بين المحاضر والمستمع .

ثانياً : مجموعة وسائل الاتصال السمعية والبصرية :

ويقصد بها تلك الوسائل التى تستعملها لتوصيل معنى أو حقيقة دون الاعتماد أساساً على الكلمات ، فهى تلك المسائل التى تمكن الأفراد من ممارسة أو ملاحظة الواقع أو الشئ ذاته المطلوب التعرف عليه أو ما يشبه هذا الشئ . وهذه الوسائل توفر للفرد اللإحتكاك بالأشياء وتجعل أكثر إيجابية بما يجعل للتعليم أثر باق وقد أثبتت الدراسات العملية أن الاحتكاك بالأشياء أو الواقع فى بيئته الطبيعية وممارسته ودرساته يعتبر من العوامل الرئيسية التى تساعد على فهم أفضل .

وهناك فرق بين الوسائل اللفظية والوسائل السمعية والبصرية على الرغم من أن كلا من هاتين الوسيلتين لهما خصائصهما وطبيعتهما المغايرة للأخرى . فإن الثابت أن هذه التسمية قد استخدمت الوسائل السمعية والبصرية لأن لديها القدرة على تمكين الفرد من أن يحس بما يرغب فى فهمه أو تعلمه كأن يراه أو يسمع صوته فى نفس الوقت .

ومن أمثلة الوسائل : المعارض والأفلام والصور الفوتوغرافية والاسطوانات والأشرطة المسجلة والصور الشفافة والرسوم التوضيحية .

مزايا الوسائل السمعية والبصرية :

١ ـ تتيح الفرصة للأفراد المشاركة وزيادة إيجابيتهم بما يتوفر للفرد من فرص للدراسة والفحص والتجريب لما يريد فهمه الأمر الذى يساعد على تحقيق هدفه .

٢ ـ مقابلة بين الأفراد من فروق فردية لما تحتويه الوسائل السمعية والبصرية من حيث الخبرات والذكاء وقوة الحواس .

٣ ـ تساعد على توفير حسية واقعية عند الأفراد .

٤ ـ تساعد على جذب الإنتباه وزيادة الاهتمام بالتشويق .

٥ ـ جعل التعليم باق والأثر لما توفره من إيجابية وتفاعل .

٦ ـ يفيد استخدام هذه الوسائل أكثر من غيرها من الوسائل فى المواقف الجديدة على العملاء والتى ليس لديهم خبرة سابقة عنها .

عيوب نواحى القصور فى الوسائل السمعية والبصرية :

١ ـ قد تكون هذه الوسائل باهظة التكاليف مثل الأفلام السينمائية .

٢ ـ ليس من السهولة دائماً الحصول على هذه الوسائل .

٣ ـ قد تحتاج هذه الوسائل أحياناً إلى مهارات خاصة لإستعمالها كما فى الأفلام السينمائية .

أمثلة لبعض الوسائل السمعية والبصرية :

١ ـ الصور :

تعتبر الصور أداة فعالة للنشر ويسهل حفظها فى مكتبة المنظمة وفضلاً عن كونها ذات فائدة كبيرة فى نقل رسالة إلى المجتمع فإنها لا شك إذا ما حفظت بطريقة سليمة يمكن أن تنبئ عن تاريخ الهيئة وجهودها منذ إنشائها .

وبالنسبة للأفراد تعتبر الصور أداة فعالة للتعليم خاصة تعليم الأميين كما تفيد فى توضيح المادة المكتوبة وتعتبر الصور الفوتوغرافية جيدة إذا كانت تبين عمل . توضح إنفعال ، وتظهر الناس على طبيعتهم ، يسهل فهمها وتؤدى الصور الغرض منها إذا كانت غير حية ، أو غير مرتبة بغرض تعليمى أو غير واضحة أو متسخة أو صغيرة جداً أو لبس بهـ ى .

٢ ـ المعارض :

وتعتبر المعارض من أحسن الوسائل فى توصيل رسالة المؤسسة إلى المجتمع وإلى أكبر عدد من الناس .

فلقد اتضح من التجارب أن النماذج التوضيحية أبعد أثر من الصور بل إن النماذج المتلاحقة أقوى أثرا من الثابتة لذلك تعتبر المعارض من أدوات الإتصال الهامة إذا أحسن تحديد الهدف منها ونفذت بطريقة جذابة .

٣ ـ الملصقات :

الملصقة من وسائل الاتصال البشرى الهامة فى عملية التوعيه والإرشاد ولكنها لا تستعمل وحدها بل يجب أن تكون جزء من برنامج أو خطة إرشادية منظمة .

وتفيد الملصقة فى إثارة الناس ودعوتهم للعمل فى الموضوعات التى تصمم من أجلها الملصقة .

٤ ـ لوحة الإعلان :

تعتبر لوحة الإعلان من وسائل الإتصال البصرية إذا أحسن إعدادها وجود معنوياتها أول بأول يمكن أن تصبح ذات أهمية كبيرة توصيل المعلومات إلى الجمهور .

٥ ـ الخطابات والنشرات :

يمكن أن تكون الخطابات ذات أثر كبير فى الإتصال للأفراد أو الجماعات خاصة إذا وضعت بأسلوب واضح وصريح ، أما النشرات فهى من وسائل الإتصال البصرية لكنها تختلف عن الخطابات فى كونها لا تعبر عن رأى شخص معين ، وإنما تحمل رسالة المنظمة بوجه عام .

٦ ـ الرحلات :

تعتبر الرحلات من الوسائل التعليمية التي تعتمد على التفاعل والمساهمة بين الأعضاء في التعرف على الواقع وهي تنقسم إلى أنواع متعددة من الرحلات كما أن أغراضها تتنوع وتتبع خطوات معينة في إجراءها .

٧ ـ التمثيليات :

تعتبر التمثيليات من وسائل الإتصال الهامة في العصر الحديث علاوة على كونها مصدر وترفيه وتعليم وهي تنقسم إلى أنواع متعددة طبقاً لأغراضها وأقرب أنواع التمثيليات إلى الخدمة الاجتماعية هو التمثيل الحر أو تمثيل الدور .

٨ ـ مجلات الحائط :

لم تأخذ مجلات الحائط العناية الكافية حتى الآن ولذلك فإن إنتاجها لا يزال قاصراً على الرغم من أهميتها في بلاد كثيرة . وهي عبارة عن صفحة واحدة قد تطبع على وجه واحد أو على الوجهين وفي هذه الحالة تعلق بها نسختين يظهر الوجه الأول لأحداها والوجه الآخر للثانية . ويمكن إنتاج المجلة وتكتب بخط اليد على الورق الكبير .

٩ ـ الصور المتحركة :

أ ـ الأفلام السينمائية :

يتضح من التجارب التي أجراها " بلمردوب " إن الوسائل السمعية والبصرية كالأفلام السينمائية تفوق بتأثيرها القوى بحكم واقعية الصورة

وحيويتها مفترسة للصور المعبرة وكذلك تثبت الدراسات تفوق الوسائل السمعية والبصرية على غيرها من الوسائل الاخرى من حيث قوة تذكر الأفراد المعرضين لها اما التجارب التى اجراها " ستفرـوارد " و " هولداى فقد أثبتت أو الوسائل البصرية تمتاز بمقدرتها الفائقة على الاستهواء ويؤيد معظم العلماء هذه النتيجة بالنسبة للأطفال أنهم يصدقون ما يرونه فى الأفلام حتى أنه ليصعب جدا تعديل التأثيرات الناجمة عن المشاهدات السيمانية عند بعضهم

وغنى عن البيان أن عادات الممثلين على الشاشة كالتدخين أو إختيار أزياء معينة سرعان ما تنتشر بين المراهقين وغيرهم من شديدى الحساسية للاستهواء . والأفلام من الوسائل التى تتناسب مع المنتفعين كما أنها تنجح بالنسبة للأجانب الذين لا يجيدون لغة الفيلم . وتلجأ المكونات إلى السينما للدعاية عن منجراتها كما تتفق مع بعض دور العرض للإعلان وجهة نظرها عن طريق السينما وعرض بعض القصص المصورة للترويج لمبادئها السياسية .

والأفلام السينمائية كوسيلة إتصال يمكن إستعمالها لتوضيح وتفسير التفاعلات والعلاقات المتغيرة فى مجالات كثيرة ومع فئات وأعمار مختلفة فهى تصلح للترفيه والدعاية والإرشاد والتثقيف والتعليم فى المجالات المختلفة كما انها عادة تأخذ أسم المجال الذى تستخدم فيه أو أسم ما تهدف إليه كأن تسمى أفلام تعليمية أو أفلام ارشادية او أفلام تثقيفية أو زراعية وهكذا بحسب المجال

مزايا الأفلام السينمائية :

١ ـ تدعو المشاهد لتركيز الإنتباه على المادة المعروضة .

٢ ـ تطيل فكرة تذكر الموضوع إلى ضعف الفترة العادية تقريباً لما تتركه كم أثر على المشاهدين .

٣ ـ يمكن أن تقدم الخبرة لأعداد كبيرة من الدارسين فى وقت واحد باستخدام شاشة متسعة وآلة عرض قوية فى قاعة كبيرة .

٤ ـ تسهم فى تحويل الاتجاهات العقلية والنفسية والاجتماعية لدى المشاهدين بما لهم من تأثر قوى على الوجدان .

٥ ـ تتميز بإمكانيات خاصة بما تسهم فى توضيح المعلومات والمهارات بقدر كبير مثل :

أ ـ تقدم الواقع فى قالب مركز بمنظار الواقع الحى .

ب ـ يمكنها أن تعرض الحركات السريعة بمعدل أيضاً من الواقع باستخدام طريقة التصوير السريع للحركة ثم بالسرعة العادية لآلة العرض وبهذه الطريقة يمكن دراسة تفاصيل الحركات الرياضية والمهنية السريعة بتأنى .

جـ ـ يمكنها أن تعرض الظواهر التى تستغرق وقتاً طويلاً بالواقع الحى فى وقت أقل مثل تصوير عملية تفتح الأزهار وإنغلاقها كل مساء وعرضها فى خلال دقائق معدودة .

د ـ يمكنها أن تستعيد الماضى وأن تتخطى الحواجز بتقديم الموضوعات التاريخية فى مظهر مقنع .

هـ ـ يمكنها أن تتخطى مواطن الخطر التى يمكن للمشاهدين أن يعرضوا أنفسهم كدراسة الحياة الحيوانية داخل الأدغال كدراسة التفاعلات النووية والعمليات العسكرية الحقيقية .

خصائص الفيلم الجيد :

١ ـ أن يكون مرتبط بموضوعات الحلقة أو الاجتماع ومناسب لمستوى المشاهدين فى معالجته لهذه الموضوعات .

٢ ـ أن تكون مادته العلمية صحيحة وتعبيراته دقيقة .

٣ ـ أن يكون سليماً من الناحية المظهرية أى ليس به خدوش أو لحظات أو باهت الصور أو خافت الصوت .

٤ ـ أن يستغرق وقتاً فى عرضه يتلائم مع الوقت المخصص للمشاهد .

ب ـ البرامج التليفزيونية :

لاشك أن التليفزيون والفيلم السينمائى لهما فاعلية فريدة لأنهما من الوسائل التى تعتمد على حاسة السمع وخاصة الإبصار ، وقد لوحظ أن هاتين الوسيلتين تستحوذ على إهتمام كامل من جانب الجماهير أكثر من الوسائل الآخرى خاصة إهتمام الطفل .

فقد كشفت بعض الدراسات أن أغلب الأطفال وكثيرا من الكبار يميلون الى أن يقبلوا بدون أى تساؤل عن جميع المعلومات التى تظهر فى الأفلام وتبدو واقعية ويتذكروا تلك المواد بشكل أفضل .

مزايا التليفزيون الأساسية :

١ - أنه أقرب وسيلة للإتصال فهو يجمع بين الرؤية والصوت والحركة والواقع التليفزيونى قد يتفوق على الإتصال المباشر فى إنه يستطيع أن يكبر الأشياء الصغيرة وتحريك الأشياء الثابتة .

٢ - يقدم التليفزيون مادة إعلامية فى نفس زمن حدوثها أى قد لا تمر فترة زمنية بين وقوع الحدث وتقديمه .

٣ - التليفزيون أصبح وسيلة قوية يمكن بواسطتها الوصول إلى عدد كبير من المواطنين .

٤ - لا يحتاج جهاز التليفزيون إلى فنيين لتشغيله ويلزم عند الاستعانة بالبرامج التليفزيونية فى التدريب والتعليم مراعاة المبادئ التالية :

١ - يفضل الاستعانة بجهاز تليفزيون ذو شاشة بأكبر إتساع ممكن .

٢ - يستحسن وضع الجهاز فى مستوى أنظار المشاهدين حتى لا يرهقهم متابعة البرامج إذا أستمر فترة طويلة .

٣ - يجب أن تكون القاعة مضاءة بدرجة كافية حتى لا تصاب العين بالاجهاد .

٤ - ينبغى التمهيد للبرامج لتهيئة الأذهان وتخصيص وقت بعد انتهاء البرامج لمناقشة الدارسين فيما فهموه .

الفصل الثالث

وسائل الاتصال وتأثيرها فى المجتمع

- دور وسائل الإتصال فى المجتمعات النامية .
- أهمية استخدامات وسائل الإتصال الحديثة فى المجتمعات النامية .
- اتجاه وسائل الإتصال نحو التغير الاجتماعى والتحديث .

وسائل الاتصال وتأثيرها فى المجتمع :

يتطلب اجراء عملية الإتصال داخل المجتمع دراسة موضوع الإتصال ووسائله والعوامل التى تؤثر فيه .

وفى دراسة أى نشاط فى المجتمع المحلى يتيعن أن ندرس هذه التأثيرات المتشابكة وفيما يلى جوانب هامة منها :

أ - الجوانب الفيزيقية لتواجد المؤسسات والمرافق والمنازل .

ب - تنظيم الأدوار لمعرفة المشاركين والمتباعدين عن عملية الإتصال .

جـ - بناء الإتصال للألمام بالنمط الذى يتم به نقل المعلومات خلال المجتمع والطرق التى يحتمل أن تتغير عن طريقها الأراء والاتجاهات وذلك لمعرفة المتحدثين فى موضوع معين وطبيعة حديثهم وعدد المرات التى تحدثوا فيها ونوعية الموضوع الذى تحدثوا فيه .

د - بناء القوة ويتضمن معرفة الذين يتمتعون بالمكانة السمعية والمسئولية والقدرة على التأثير فى مختلف الموضوعات التى تتطلب الإقناع .

هـ - البناء السوسيومترى وذلك للتعرف على شبكة العلاقات المجتمعية للمعزولين والمعتزلون والإختلاف والتجانس والمكانة الاجتماعية .

و - المعايير الجماعية وتتصل بالكيفية التى تؤدى بها الأشياء وما الذى يمكن أو لا يمكن عمله .

ز - تماسك الجماعة وما الذى يسود داخل الحياة من إحساس بالإنتماء أو الولاء للجماعة وإلى أى حد يتمسك الناس بهذا الولاء ومدى إنعكاس هذا المجتمع .

دور وسائل الإتصال فى المجتمعات النامية :

إن وسائل الإتصال فى الدول النامية تستخدم كأداة لنشر التغيير وليست وسيلة لتأييد أو تقوية الأنماط والقيم والاتجاهات السائدة .

فوسائل الإتصال الحديثة تساعد من ناحية على إحداث تغييرات سياسية لأنها تشجع دوائر أوسع على المساهمة فى أوجه النشاط السياسى ، كما أنها تسهل عملية إبراز القادة الجدد وتمكن هؤلاء القادة من عمل إتصالات مع الآخرين الراضين عن الأمور السائدة ، علاوة على أنها تزيد من ثورة التلطعات أو الأمال التى تعمل على تغير المجتمع بسرعة (١) .

ووسائل الإتصال فى الدول النامية كالصحف والمجلات فهى محدودة جداً بحيث أن الجمهور القارئ لديه الاستعداد الكافى لقراءة المواد الإعلامية فى ظل الظروف التى تصبح فيها هذه الوسائل نادرة لهذا فإن قطاعات كبيرة من الجماهير تعمل على تغيير وضعها والإنتقال من دور الملاحظة إلى دور المشاركة . فإن معظم المواطنين أكثر إستعداداً للتغيير ويحسون بنوع من السرور والسعادة حين تغير الأساليب التقليدية للحياة ، وهنا تحتاج وسائل الإتصال إلى فهم متعمق لمشاعر وسيكلوجية المواطنين حتى تتمكن من إستخدام أساليب فعالة يمكن أن تحدث التغيير للأفكار والنظم القديمة ويظهر هذا فى أغلب المجتمعات الإنتقالية .

---

(١) جيهان أحمد رشتى : " نظم الإتصال ، الإعلام فى الدول النامية " ، جـ١، دار الفكر العربى ، القاهرة، ١٩٧٢ ، ص١٠٣ .

وهنا تتضح أهمية إستخدام وسائل الإتصال فى توعية وإقناع الجماهير للتغير إلى أوضاع أفضل وليس للحفاظ على أوضاع تقليدية . فيمكن إستخدام وسائل الإعلام أحياناً كمسكن كما يمكن إستخدامها فى إيقاظ الجماهير وتنشيطهم (١) .

ويحتاج الأمر هنا أيضاً إلى معرفة إمكانية تقبل المجتمعات وليس ما يدعوها إلى التشك فى كل ما يدعوها إلى الإنتقال والتغير ، بمعنى أنه يجب تجنب الضغط المفروض نحو التغيير حتى لا تحدث ردود فعل تمثيل وسائل دفاعية ولكن يجب أن تكون مدخلات وسائل الاتصال مدروسة وقادرة على التنبؤ بمخرجات مضمون هذه الرسائل بحيث تجد صدى مقبول لدى الجماهير وفهم لهذه الرسائل يترتب عليها نتائج إيجابية .

لذا يجب انتقاء مضمون الرسائل والنماذج المراد تطبيقها ومحاولة تطويعها بما يتناسب وطبيعة مدركات الجماهير والظروف المجتمعية .

وبهذا يمكن استثمار وسائل الاتصال واستخدامها فى الوقت المناسب وبالوسيلة المناسبة التى تمكن من إحداث نتائج ايجابية لعملية الاتصال .

---

(١) Schramm . W . Communication Developmont and The Development Process . In IUCIAN pye (Ed) commenication and POLITICAI velopment . STANFCRM california stanford UNIVERSITY, press1 964 P.P 53-54

أهمية استخدامات وسائل الإتصال الحديثة فى المجتمعات النامية :

١ ـ تدعيم الشعور بالولاء والإنتماء إلى أمة أو قومية :

يجب أن تعمل وسائل الاتصال فى المجتمعات النامية على تنمية الشعور بالولاء والإنتماء ، وأن يدرك المواطنون مصلحتهم المشتركة وفائدة عملهم متعاونين من أجل تحقيق الأهداف .

ويتم تحقيق ذلك من خلال الطرق الآتية :

أ ـ إعلام الجماهير فى نفس المجتمع عن بعضهم البعض .

ب ـ تمكين الجماهير من التعاون فى جماعات ومنظمات يشتركون فيها بصرف النظر عن عائلاتهم أو روابطهم الجنسية .

جـ ـ توفير معلومات واحدة لجميع أفراد الشعب وإهتمامات معينة يركزون عليها .

ويتم هذا باستخدام وسائل الإتصال الحديثة التى تحطم العزلة التقليدية فى مختلف المجتمعات بالإضافة إلى وجود القيادات الملائمة التى يمكن من خلالها تنمية الإحساس بالإنتماء إلى أمة أو قومية .

وما يزيد من الشعور بالإحساس بالإنتماء القومى و[illegible] لغة واحدة تمكن وسائل الإتصال [illegible] أن يكون لها دورها [illegible] .

٢ ـ تعليم مهارات جديدة :

أن وسائل الإتصال تلعب دورا له أهمية فى تحمل عبء نشر التعليم فى المجتمعات النامية حيث لا يمكن إعداد مدارس كافية . لذلك يجب على وسائل الإتصال أن تراعى الاعتبارات الآتية :

أ ـ وضع إستراتيجية واحدة للتعليم والإعلام .

ب ـ ربط وسائل الإتصال بالمناهج الدراسية التى تدرس فى مدارس الأطفال وبرامج تعليم الكبار .

جـ ـ إستخدام وسائل الإتصال فى جميع أوجه النشاط الزراعى والصحى والنظافة .

د ـ تركيز برامج الإتصال على الموضوعات الاقتصادية والتطوير الاقتصادى أكثر من غيرها .

.. ويتم هذا من أجل تعليم الجماهير وإحياء الشعور بالأمل فى حياة أفضل بين الجماهير .

٣ ـ غرس الرغبة فى التغيير وزيادة آمال الجماهير :

تهتم وسائل الإتصال فى المجتمعات النامية بغرس الرغبة فى التغيير وإدخال طرق جديدة للتفكير والسلوك واكساب الجماهير معلومات واقعية وأخبار عن العالم الخارجى .

كذلك تعمل وسائل الإعلام على تمويل أولئك الذين قبلوا فى الماضى حظهم بدون إعتراض بحيث يصبحوا أكثر وعياً وإدراكاً بالآفاق الجديدة (١) .

فوسائل الإتصال فى لمجتمعات النامية ليست مصدراً للتسلية والترفيه بقدر ما هى أدوات للتعليم والتطوير والتركيز على المستقبل . وأن التركيز على المستقبل وتحقيق حياة أفضل يتطلب مراعاة الاعتبارات الآتية :

أ - بذل مجهود أكبر من جانب الجماهير والقيام بأدوار جديدة ومواجهة المسئوليات والمشاكل الجديدة .

ب - حفز وتعبئة الجماهير باستخدام وسائل إتصال بمهارة وبكفاءة بما يمكن الجماهير من أن تكون آمالهم تتفق وإمكانيات مجتمعاتهم .

إتجاه وسائل الإتصال نحو التغيير الاجتماعى والتحديث :

أن عملية الإتصال تعتبر جانباً من جوانب التغيير الاجتماعى ، لأنها تفتح الطريق أمام التغيير والتحديث . والتحديث يعنى به العملية التى يتغير بها الأفراد من طريقة الحياة التقليدية إلى أسلوب فى الحياة أكثر تعقيداً وأكثر تقدماً من الناحية التكنلولوجية (٢) .

---

(١) Morroe berger . The Arab World Tody Garden City. N . Y . Anchor Book. 1964. P.P. 425 - 961.

(٢) Everett . Regars With lynne Svenninng : mod-ernization Among Peasants . he Im - act of Communication : N Y Rinehart and Winston 1989 P. 14.

والتحديث على المستوى الفردى يتوافق ويتطابق مع التطور على المستوى الاجتماعى وعلى ذلك فإن التنمية هى نوع من التحديث الكلى الشامل والتنمية من التغير الاجتماعى الذى يتضمن إدخال أفكار جديدة فى النظام الاجتماعي وذلك للو سول إلى مستوى أعلى وإلى دخل أكبر عن طريق إستخدام وسائل إنتاج أكثر حداثة وتنظيم اجتماعى أفضل مع عدالة أكثر فى توزيع الفوائد والمزايا الاقتصادية والاجتماعية (١) .

والإتصال هو العملية التى تنتقل بها الرسالات من مصدر معين إلى مستقبل واحد أو أكثر وذلك بهدف تغيير السلوك . وأن ثورة الإتصال لا تستطيع بمفردها أن تحقق تنمية إجتماعية أو إقتصادية مالم يكن هنا مشاركة إيجابية لقيادات واعية مستنيرة وقوى بشرية كافية ورأس مال يمكن أن يحقق الأهداف للتنمية . وأن التغير الاجتماعى والتحديث التى تتم من خلال عملية الإتصال والتى تعتمد على نموذجان للتغير هما :

١ ـ التغير الإحتكاكى الانتقائى :

وهو الذى يحدث عندما تقوم مجموعة أشخاص أو هيئات من خارج النسق أو مجموعة من الغرباء بنقل فكرة جديدة إلى أعضاء النسق الذين يقومون بدورهم بانتقاء الأفكار التى يزعمون فى تبنيها ، فعلى سبيل المثال إرتداء القرويين بعض الملابس الحديثة فقد أخذ عن السكان الحضاريين ، ولم يكن هناك أحد قام بإجبار القرويين على الأخذ بهذه التجديدات .

---

(١) أحمد بدر : " الاتصال بالجماهير بين الإعلام والدعاية والتنمية " . ط١ ، عبد الله حرمى ، الكويت ، ١٩٨٢ ، ص٣٦٣ ، ٣٦٤ .

٢ ـ التغير الإحتكاكى الموجه :

وفى هذا التغير تنبع التجديدات من خارج النسق الاجتماعى كما يتأتى الإعتراف بالحاجة إلى التغير أيضاً من الخارج ، وبعد ذلك يقوم المسئولون عن التغير بتوجيه عملية إنتشار الأفكار الجديدة بواسطته إستخدام الإتصال الجماهيرى وتقديم مبررات لتبنى هذه الأفكار والعمل على تقصير الفترة الزمنية اللازمة لنشر إستخدامها على النطاق العام ، وفى هذا الصدد تعتبر إجراءات التنمية الاقتصادية ، نموذجاً من نماذج التغير الاجتماعى الموجه ، حيث تدخل أفكاراً جديدة فى النسق الاجتماعى من أجل تحقيق دخل أكبر ، ومستويات معيشة أعلى ، ومن خلال أساليب إنتاجية تتميز بأنها أكثر حداثة (١) .

وعلى هذا فالتغيير الإنتقائى هو نتيجة إتصال يترتب عليه تغيراً إختيارى مرغوب ومطلوب للإحساس الداخلى للجماهيرية والاقتناع بأهميته ذاتياً ، وبينما على العكس من ذلك عملية التغير الموجه والذى هو نتيجة إتصال يترتب عليه القيام بتوظيف وتوجيه وترشيد الجهود الجماهيرية من حلال قيادات مسئولة تشعر بأهمية الحاجة إلى التغير وتسعى للقيام بنشره .

---

(١) سامية محمد جابر : الإتصال الجماهيرى والمجتمع الحديث النظرية والتطبيق ، مرجع سابق ، ص ٢٩١ : ٢٩٣ .

الفصل الرابـع

عمليـة الإتـصال فى الخدمة الاجتماعيـة

- الإتصال فى خدمة الفرد .
- الإتصال فى خدمة الجماعة .
- الإتصال فى تنظيم المجتمع .

عملية الإتصال فى الخدمة الإجتماعية :

الإتصال فى خدمة الفرد

إن معظم الأفراد الذين يحتاجون إلى خدمات خدمة الفرد يعانون من مشكلات عجزوا عن الوصول الى حلول لها ، ويترتب على ذلك أنه يصبح من المنطق السليم أن يلم الأخصائى الاجتماعى بطبيعته بهذه المشكلات والعوامل التى تسببها كذلك لابد له أن يلم بالمؤسسات التى تتناول هذه المشكلات وديناميكية العمل فيها ، كذلك يدرس بعض النظريات التى توضح دينامية سلوك الفرد الطبيعى والفرد الذى يعانى هذه المشكلات . وأن عجز الفرد عن التوافق بسبب ما يعانيه من مشكلات ترجع إلى عوامل كثيرة منها أسباب خارجة عن إرادته أو لا تقوى قدرته على السيطرة عليها .

وأن الأسلوب العلمى الذى تسير عليه طريقة خدمة الفرد هو الاعتماد على المعارف العلمية التى يجب أن تقترن بالقيم الاجتماعية والأخلاقية والدينية فى الوصول إلى تحقيق أهدافها

فالهدف العام لخدمة الفرد هو مساعدة الأفراد على التغلب على العقبات التى يواجهونها خلال ادائهم الاجتماعى ، ليتحقق لهم أكبر قدر من الرضا والسعادة (١)

---

(١) عبد الفتاح عثمان خدمة الفرد المجتمع المعاصر ط٢ مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ١٩١ ص٤١

وهنا يتضح أهمية إقتران المعرفة العلمية بالقيم التى تعترف بضرورة إقدام الانسان وتقدير كيانه ومراعاة تقاليده وصالح المجتمع الذى يعيش فيه من أجل الخروج بالعميل بعيداً عن مشكلاته .

وكل هذه الإعتبارات السابقة المرتبطة بمشكلة العميل وكيفية الخروج به بعيداً عن متاعبه ومشكلاته ، لن تتم إلا من خلال عملية تفاعل وإتصال مشترك بين الاخصائى والعميل .

ولكى نوضح دور الاتصال فى خدمة الفرد ، فإننا سوف نتناوله من خلال الجوانب الآتية :

١ ـ أساليب الإتصال الفنية فى خدمة الفرد .

٢ ـ الإتصال أساس تنوين مبادئ خدمة الفرد .

٣ ـ الإتصال وعمليات خدمة الفرد .

١ ـ أساليب الإتصال الفنية فى خدمة الفرد :

تعنى الأساليب الإتصالية الفنية فى خدمة الفرد هى تلك الوسائل التى يستخدمها الاخصائى الاجتماعى فى حصوله على المعلومات والحقائق المرتبطة بالعميل ، وتعمل على توضيحها وإلقاء الأضواء عليها . وهناك أسلوبان هامان للتعرف على أبعاد المشكلة :

أ ـ المقابلة :

إن المقابلة فى خدمة الفرد هى المجال الطبيعى الذى يتصل فيه الاخصائى الاجتماعى مع العميل بهدف دراسة وتشخيصها وعلاجها ، وهى

لقاء مهن مرتبط بفلسفة المؤسسة وشروطها وليست المقابلة مقتصرة على العميل فقط ، بل تتسع حتى تشمل كل المصادر الدراسية التى يلجأ إليها الاخصائى عن استكمال الدراسة والوصول إلى إستخلاص التشخيص الذى يفقد بالتالى إلى وضع خطة العلاج المناسبة . والمقابلة كإتصال مهنى يتطلب الكثير من الجهد والوقت حتى تحقق أهدافها المرسومة ، وهى لهذا تحتاج لمهارة خاصة لممارستها ، فقد وضع لها شروط وأساليب وقواعد مبنيه على الأساس العلمى والاستعداد الشخصى والخبرة المهنية التى تصب فى المقابلة المهنية من أجل إحداث المشاركة والتفاعل بإعتبارها أساس النجاح فى عملية الإتصال لتحقيق مساعدة العميل .

ب ـ الزيارة المنزلية :

الزيارة المنزلية هى نوع من المقابلات الإتصالية المهنية والتى تعتبر إمتداداً للمقابلات المؤسسية ، ولكنها تتم فى منزل العميل بإعتبارها بيئة العميل الطبيعية .

وتهدف الزيارة المنزلية إلى تحقيق هدف معين له أهمية ولا يمكن تحقيقه فى المقابلات التى فى المؤسسة ، وهو زيادة خبرة الاخصائى الاجتماعى بشئون الحياة العائلية للعميل وتكمله الصورة التى يعيطها العميل عن مشكلته أثناء المقابلة فى المؤسسة (١) .

---

(١) خيرى خليل الجميلى : " عمليات خدمة الفرد " ، المكتب الجامعى الحديث ، الاسكندرية ، ١٩٨٥ ، ص٢٧

ونظراً لأهمية الزيارة المنزلية كمقابلة جماعية حيث تزداد فيها دائرة العلاقات الاجتماعية الأسرية والتى تتطلب معها مهارة الاخصائى الاجتماعى فى عملية الإتصال وقيادة المناقشة وتوجيهها ، يمكن من تحقيق أهداف الزيارة المنزلية .

٢ ـ الإتصال أساس تكوين مبادئ وقيم خدمة الفرد :

أ ـ إن إحساس العميل بالراحة والثقة فى الاخصائى الاجتماعى والتحرر من الخوف والقلق الذى يساعد على علاج مشكلة العميل لن يتم ذلك إلا من خلال عملية التفاعل المهنى الموجه الذى ينشأ بين الاخصائى الاجتماعى والعميل خلال مراحل العمل مع الحالة والتى تتم فى ظل إتصال يتم فيه تفاعل أفكار ومشاعر كل من العميل والاخصائى .

ب ـ قيام الاخصائى الاجتماعى بإشعار العميل لاحترامه لذاته وأسلوب تفكيره وعدم السخرية من جهل العميل بمشكلته أو بشروط المؤسسة أو فهمه لحقيقة وظيفتها وخدماتها .

كما أن إحترام العميل يتمثل فى إحترام ما يصدر عنه من أفكار ، إذ أن العقل البشرى يلجأ إلى حيل مختلفة للتعبير عن إنفعالاته كفرد يخضع لدوافع مختلفة وأن التعديل فى هذه الأفكار لا يتم إلا عن طريق تعديل الاتجاهات . وأن تعديل الاتجاهات يجب أن يبنى على الثقة والاحترام المتبادل والاحساس بإندفاعية الاخصائى الاجتماعى فى محاولاته لتقديم المساعدة للعميل أثناء إتمام المقابلة .

جـ - إن منح العميل حق التصرف الحر فى شئونه الخاصة وفى حدود قوانين ونظام المؤسسة أى حق العميل فى إتخاذ القرارات الخاصة بمشكلته بنفسه وكذلك حقه فى قبول أو رفض خدمات المؤسسة لن يتحقق ذلك من خلال إتصال الاخصائى الاجتماعى بالعميل والعمل على مساعدته وتشجيعه على إبداء رأيه فى جوانب مشكلته والمشاركة فى وضع خطة العلاج وتنفيذها فى حدود إمكانياته وعدم الضرر بذاته أو بأسرته أو بالمجتمع الخارجى .

د - إن طمأنة العميل فى بداية تعامله مع الاخصائى الاجتماعى إلى سرية ما يدلى به من معلومات وحقائق حتى يشجعه على الإدلاء بهذه المعلومات وهو مطمئن .

والمعلومات التى يدلى بها العميل والخاصة بالحالة تتم فى ضوء إتصال مبنى على تهيئة الظروف التى تمكن من نجاح عملية الإتصال فى المقابلة مع العميل ولهذا يقوم الاخصائى الاجتماعى بمراعاة السرية فى مكان المقابلة بحيث يكون بعيداً عن مستوى السمع ، وأن تكون المعلومات التى يحصل عليها من العميل هى المتصلة بموضوع المشكلة .

٣ - الإتصال وعمليات خدمة الفرد :

تتضمن خدمة الفرد ثلاث عمليات إتصالية أساسية يتبادل الاخصائى الاجتماعى من خلالها مشكلات العملاء وهذه العمليات هى الدراسة والتشخيص والعلاج .

أ ـ الدراسة :

وهى عملية يتوقف عليها الوقوف على الحقائق والمعلومات الخاصة بحالة العميل ومشكلته حتى يمكن تفهم أبعاد المشكلة بصورة حقيقية أهمها :

- المقابلة بين الاخصائى الاجتماعى والعميل داخل المؤسسة .
- الزيارة المنزلية حيث يتم اللقاء بين الاخصائى الاجتماعى والعميل .

ويعتمد الاخصائى الاجتماعى على عدة مصادر إتصالية للحصول على المعلومات عن الحالة أهمها :

- العميل نفسه : بإعتباره صاحب المشكلة .
- الأســـرة : من خلال المقابلة الجماعية مع أسرة العميل .
- الأصـدقاء : والمدرسين ورؤساء العمل .
- الخبـــراء : والمختصين كالطبيب أو المحامى أو الاخصائى النفسى .

تعتمد المقابلة لنجاح العملية الاتصالية وتحقيق أهدافها أن تعتمد عملية الدراسة فى المقابلة على قدرة الاخصائى الاجتماعى على الإنصات والاستماع الجيد والقدرة على التعليق وتوجيه الأسئلة ، وهى تمثل شروط وضمانات للإتصال الجيد لنجاح المقابلة الدراسية .

ب ـ التشخيص :

يمثل التشخيص الرأى المهنى للاخصائى الاجتماعى الذى يتوصل إليه أثناء إتصاله بالعميل واستعراضه للحقائق والمعلومات وخروجه بمجموعة من المحددات والعوامل المختلفة التى أدت لحدوث المشكلة بدرجة أو بآخرى،

ويعتمد الاخصائى فى هذا علـى تحليل منطقى وعلمـى ومهنـى للحقـائق دون تميز أو تدخل للأعتبارات الذاتية للاخصـائى حتـى يتمكـن مـن إبـراز جوانـب القوة والضعف فى شخص العميل وجوانب المشكلة .

جـ ـ العلاج :

وهو الجهود والخدمات التى تقدم للعميل ، والتى يمكن أن تحدث أمراً مرغوباً فى موقفه ، وتمكنه من الوصول لحالة مـن التـلاؤم الاجتمـاعى الـذى يرضيه ويرضى المجتمع الذى يعيش فيه . ويتم العلاج بعد إجراء التشـخيص الذى يعتمد على الدراسة التى تمت ، ويتناول العلاج كُلاً من شخصية العميـل والبيئة المحيطـة والتـى تلعـب دوراً فـى إحـداث المشـكلة . ويتـم العـلاج عـن طريق إتخاذ الوسـائل العلميـة للحصـول علـى هـذه الخدمـات ، وليـس العـلاج الاجتمـاعى هـو مجـرد تقديـم خدمـات ماديـة للعميـل ، بـل إن مجـرد الصلـة الاجتماعية قد تكون جزءاً من العلاج ، وفى حالات غير قليلة تكون هـى كـل العلاج ، كما فى حالات سوء التصرف فـى الداخل والإرشـاد السيكولوجى ، ومـا دام العـلاج موجـود الصلـة الاجتماعيـة التـى تتضمـن علاقـة مهنيـة لهـا مميزات خاصة فيمكن القول بأن العلاج يبدأ بإبتداء الصلـة الاجتماعيـة أيضـاً وهكذا تسير العمليات الثلاثة جنباً إلى جنب وتتفوق إحداها فى فترة عنهـا فـى فترة حسبما تقتضى الظروف المتفاعلة فى الموقف (١) .

---

(١) فاطمة المصطفى الحارونى : " خدمة الفرد فى محيط الخدمات الاجتماعية " ، ط٥ . مطبعة السـعادة ، القاهرة ، ١٩٧٤ ، ص١٩٠ .

الإتصال فى خدمة الجماعة :

تعتبر خدمـة الجماعـة طريقـة مـن طـرق العمـل مـع الجماعـات التـى يستخدمها الاخصائى الاجتماعى مع الأفراد أعضاء الجماعات التى تتوفر بهـا فرص النمـو الاجتمـاعى السـليم الـذى يكتسبون مـن خلالـه الخصـائص التـى تجعلهم مواطنين صالحين للمجتمع الذى يعيشون فيه .

واخصـائى العمـل مـع الجماعـات يعمـل علـى توجيـه هـذه الجماعـات لتصبح قادرة على تنشئة أفرادها تنشئة اجتماعية صالحـة مـن خـلال إكسابهم تجارب جماعية صالحة أو توجيه التجارب الجماعية القائمـة مـن أجـل صـالح الجماعة والمجتمع .

والعمل مع الجماعات يمثل عملية إتصالية تعتمـد علـى فهـم أسـاليبها للعمل مع أعضاء الجماعة علـى إشـباع ميـول أعضـاءهـا ، وعلـى أن يقومـوا بأنفسهم بوضـع برامج نشاطهم وتنفيذها فى حدود ما تسمح بـه قدراتهـم وذلـك لإكسابهم القدرة على القيادة والتبعية وإكسـاب اللياقـة البدنيـة وتعديـل سـلوكهم وتحقيق نمو الجماعة والمساهمة فى نمو المجتمع وتغييره .

وسـوف نتنـاول موضـوع الإتصـال فـى خدمـة الجماعـة مـن خـلال الجوانب الآتية :

١ ـ ماهية الاتصال فى طريقة العمل مع الجماعات .

٢ ـ دور اخصائى الجماعة فى الإتصال .

٣ ـ برامج الجماعة وعلاقتها بالإتصال .

٤ ـ عمليات خدمة الجماعة ترتكز على عملية الاتصال .

١ ـ ماهية الإتصال فى طريقة العمل مع الجماعات :

تعتمد خدمة الجماعة كطريقة على تحقيق فرص النمو فى تفاعل جماعى يكتسبون من خلاله نمو خبراتهم ومعلوماتهم وقدراتهم ، وتمكنوا من تكوين شبكة من العلاقات الاجتماعية .

وفى طريقة العمل مع الجماعات تتحدد شبكة الإتصال المتفق عليها كما فى الجماعات المشكلة بطريقة رسمية ، أو قد تنشأ علاقات دون إتفاق كما فى العلاقات التى تنشأ فى الجماعات التلقائية .

فإن شبكة العلاقات الجماعية لأعضاء الجماعة يتوقف على تكوين الجماعة الرسمى أو التلقائى والذى يترتب عليه شكل بناء الإتصال داخل الجماعة . ولا شك أن العلاقات المتبادلة بين أفراد الجماعة لها أكبر الأثر فى بنائها ويقصد بالبناء السوسيومترى تلك العلاقات المبنية على الاختيار والتجاذب أو التنافر وعدم الاهتمام إلى غير ذلك مما يميز الأفراد فى تفاعلهم اليومى بعضهم مع البعض الآخر ، وعلى ذلك نجد أن كل عضو فى الجماعة له موضع فى البناء السوسيومترى ، وقد يكون هذا الموضع مركزياً أو طرفياً أو منعزلاً ، وقد نجد شخصاً هو الوحيد الذى له موضع فى جماعتين صغيرتين (١) .

---

(١) لويس كامل مليكة : " سيكولوجية الجماعات والقيادة " ، ط٣ ، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة ، ١٩٧٠ ، ص٢٤٠ ـ ٢٤١ .

٢ ـ دور اخصائى الجماعة فى الإتصال :

إن العلاقة المهنية التى تربط بين الاخصائى وأعضاء الجماعة تعتبر وسيلة إتصال مبنية على الثقة والأحترام المتبادلين من أجل تحقيق أهداف خدمة الجماعة .

وأن الدليل على وضوح العلاقة المهنية هو وجود الهدف الواعى الذى ينبع من معرفة ما يجب أن ينطوى عليه الوصول إلى الهدف (١) .

وتتميز العلاقة فى خدمة الجماعة تميزاً فريداً من حيث أنها ليس علاقة واحد لواحد بين شخص يقوم بالمساعدة وشخص آخر من العملاء ، ولكنها علاقة بين المساعد وأفراد فى مجموعة ، ومع المجموعة ككل (٢) .

وعلى هذا يجب أن تكون العلاقة بين إخصائى الجماعة والجماعة مبنية على خلق جو من الثقة والأخذ والعطاء المتبادلين مع الجماعة كلها ، وهذا يحتاج إلى مهارة فنية وقدرة تمكن اخصائى الجماعة من المحافظة على جميع خطوط الإتصال بحيث تصبح مفتوحة مع كل أعضاء الجماعة .

---

(١) Helen Harris Perlmen. Social Casework. Chicago University of Chicago Press . Copyright 1957by the University of Chicago. P. 68

(٢) جزيلا كونكا : " خدمة الجماعة عملية مساعدة " ، الهيئة العامة للكتب والأجهزة العلمية ، جامعة القاهرة ، ١٩٦٩ ، ص١٢٦ ـ ١٢٧ .

وإن احتفاظ اخصائى الجماعة بوجود خطوط إتصالية منظمة مع أعضاء الجماعة ، وتمثل الدور الايجابى الذى يقوم به اخصائى الجماعة مع أعضاء الجماعة يتضمن هذه النقاط الآتية :

أ - توجيه أعضاء الجماعة بوعى وإدراك عمليات التفاعل التى تؤدى إلى نمو أعضاء الجماعة وتحقق لهم الإتزان الانفعالى والشعور بالمسئولية .

ب - فهم اتجاهات ومشاعر وأحاسيس أعضاء الجماعة ومعرفة كيفية العمل مع الجماعة بكفاءة تساعد فى تقريب وجهات النظر المتعارضة بين الأعضاء وإطلاق القوى الخلاقة والإبتكارية لدى أعضاء الجماعة .

جـ - معرفة اخصائى الجماعة بنفسه حتى يمكنه إستثمار مهاراته المهنية لصالح أعضاء الجماعة وتحقيق أهدافها .

د - معرفة اخصائى الجماعة بالمجتمع وموارده ومؤسساته والهيئات العامة الاجتماعية والأندية ومواطن الترويح المختلفة حت يتمكن من مساعدة الجماعة للإنتفاع بهذه الموارد .

هـ - أن مهمة اخصائى الجماعة هى إكتشاف حاجات الأعضاء بحيث تكون ألوان النشاط والبرامج مطابقة لرغباتهم وتوجيههم لوضع برامجهم ونشاطهم بأنفسهم .

و - مساعدة كل فرد فى الجماعة على الشعور بالرضا والسرور فى علاقاته الاجتماعية ونشاطه داخل الجماعة .

ز - شعور أعضاء الجماعة بالإنتماء فيما بينهم بإكساب كل عضو فى الجماعة خبرات واعية عن طريق المشاركة والعمل مع الأعضاء

الآخرين لتحقيق هدف مشترك ويشارك كل عضوء فى نشاط الجماعة مع الاحتفاظ بشخصيته ورأيه الخاص ومعتقداته وقيمه .

٣ ـ برامج الجماعة وعلاقتها بالإتصال :

تهدف خدمة الجماعة إلى نمو الفرد والجماعة وذلك من خلال مساعدة الاخصائى بتزويد الأفراد بالخبرات والمعلومات التى تمكن الأعضاء من الاستفادة بوقت فراغهم والحياة في جو من شبكة العلاقات الاجتماعية الهادئة وحقوقهم وواجباتهم وإشباع حاجاتهم ورغباتهم ، وهذا لن يتأتى إلا عن طريق البرنامج الذى تضعه وتنفذه الجماعة بمساعدة الاخصائى .

فالبرنامج هو المدرك أو الفكرة المجردة التى تحتوى على أوجه النشاط المختلفة والعلاقات والتفاعلات والخبرات للفرد والجماعة التى توضع وتنفذ بمعرفة الجماعة وبمساعدة الاخصائى لمقابلة حاجاتهم وإشباع رغباتهم (١) .

ويجب أن يكون محتوى البرنامج مستمد من واقع الحياة ويشمل المجالات المختلفة الاقتصادية والصحية والاجتماعية ومن خلال استخدام الوسائل الاتصالية المناسبة التى تمكن من تنفيذ البرنامج بصورة إيجابية وناجحة تمكن من تحقيق نمو الفرد والجماعة .

---

(١) Trecker Harleigh B. Group Process in Administratior N.Y. Woman's Presc. 1950 . P. 142.

وعلى هذا نجد أن هناك إعتبارات يجب أن تراعى عند وضع وتصميم البرنامج :

أ ـ حاجات ورغبات وقدرات أعضاء الجماعة وعلاقتهم بعضهم البعض وكذلك علاقتهم بالاخصائى .

ب ـ المهارات والمعلومات المهنية وقدرات الاخصائى وعلاقته بالأعضاء.

جـ ـ مدى إمكانية مساهمة محتويات البرنامج من مقابلة حاجات الأعضاء وإشباع رغباتهم .

وأن تصميم البرنامج يخلق مجالاً للنقاش وتبادل الآراء ، وهذه المناقشات التى تنجم عن التصميم وتنشأ من علاقة النشاط ذاته ، لها قيمتها الحيوية لأعضاء الجماعة ، حيث أن اخصائى الجماعة يقوم باستخدامها واستغلالها على النمو والتقدم [١] .

وهناك أنواع متعددة من برامج الجماعة نذكر منها ما يأتى :

أ ـ **البرامج الاجتماعية** : وتهدف إلى تنمية المهارات الاجتماعية لدى أعضاء الجماعة ومعاونتهم على التفاعل الاجتماعى ومن أوجه النشاط الاجتماعى حفلات السمر والتعارف والموسيقى والتمثيليات .

ب ـ **البرامج الرياضية** : وتهدف إلى إتاحة الفرصة لأعضاء الجماعة لاكتساب مهارات رياضية والتمتع بالنشاط الترويحى مع تنمية صفات القيادة والتبعية بينهم ، ومن أهم أنواع النشاط الرياضى الألعاب

---

(١) محمد شمس الدين أحمد : " فن خدمة الجماعة فى محيط الخدمات الاجتماعية " ، دار النهضة العربية، القاهرة ، ١٩٦٧ ، ص٢٨٩ .

الفردية كالعدو والوثب وحمل الأثقال والسباحة ، وكذلك الألعاب الجماعية ككرة القدم والكرة الطائرة وكرة السلة .

جـ - **البرامج الثقافية** : وهى من أكثر البرامج انتشاراً فى المجتمع ، لأنها ضرورة من ضرورياته وأداة من أدوات تكوين الرأى العام ، ومن أهم البرامج الثقافية الندوات والمحاضرات والاستماع إلى الإذاعة ومشاهدة التليفزيون .

د - **البرامج الفنية** : وهى من البرامج التى تعطى الفرصة للأفراد على أن يدربوا الحواس المختلفة وتنمى الفرصة للتعبير الحر وتنمية قدراتهم الابتكارية وهى تتضمن أعمال النجارة والنحت والمنسوجات والرسم وغير ذلك من ضروب النشاط الفنى .

٤ - عمليات خدمة الجماعة ترتكز على عملية إتصال :

تعنى العمليات الجماعية النظر إلى الجماعات كوجود دينامى يتميز بالتغير وبالنشاط المتواتر وبأنماط سلوكية مميزة للأفراد فى الجماعة ككل (١). وتتضمن خدمة الجماعة عدة عمليات هى الدراسة والتشخيص والتخطيط والعلاج .

أ - الدراسة :

حيث يقوم اخصائى الجماعة بدراسة أهداف الجماعة وبرامجها وتكوينها وأنماط القيادة فيها والعلاقة بين أعضائها والعلاقة بينها وبين الجماعات الأخرى والبيئة المحيطة بها ، وكذلك دراسة أفرادها وحاجاتهم

---

(١) لويس كامل مليكة : مرجع سابق ، ص٣١٢ .

وظروفهم النفسية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية وديناميكية العلاقات بين الأعضاء فى الجماعة .

ب ـ التشخيص :

ويقوم اخصائى خدمة الجماعة بتحديد حقيقة وضع الجماعة ونوع العلاقات السائدة فيها والمشاكل التى تواجهها والصعوبات التى تحول دون تحقيق أهدافها وجوانب القوة والضعف فيها .

جـ ـ التخطيط :

ويتناول وضع خطة مناسبة للعمل مع الجماعة والنهوض بها ومواجهة الصعوبات والمشكلات التى تعترض الجماعة .

ونتضمن الخطة اعتبارات يجب مراعاتها لتحقيق أهدافها وهى :

- أن تكون الخطة واقعية متمشية مع أهداف الجماعة والمجتمع .
- أن تكون مرنة بحيث يمكن تعديلها كلما اقتضى الأمر ذلك .
- أن ترتبط بتحديد مدى زمنى يمكن أن تتم من خلاله كل مرحلة من مراحلها .

د ـ العلاج :

ويظهر فى هذا الجانب دور اخصائى الجماعة كحلقة إتصال بين الجماعة والمؤسسة من خلال تحقيق أغراض المؤسسة والعمل على نمو الجماعة وزيادة تماسكها ونشاطها وفهم مشكلاتها الداخلية التى تعوق تقدمها ونموها واستخدام الموارد والإمكانيات التى يمكن الحصول عليها لديها .

فاخصائى الجماعة هنا يقوم بنوعين من الأنماط العلاجية داخل الجماعة وهى على النحو التالى :

- علاقة الأفراد الذين يأتون أنماطاً سلوكية غير سوية وغير مرغوبة .
- علاج عام للجماعة ككل بحيث ينمو بها الاخصائى ويرفع مستواها .

وعمليات خدمة الجماعة كعمليات جماعة إتصالية تكشف من خلال تفاعل الجماعة عن بعض الصعوبات والمشاكل التى يجب أن تكون فى اعتبار اخصائى الجماعة وهى مشكلات مرتبطة بعملية الإتصال .

مشكلات وصعوبة التفاعل الجماعى :

أ - عدم تهيئة الجماعة للحياة فى جو ديمقراطى نظراً لعدم تداركها لحقيقة المفاهيم والأفكار والممارسات الديمقراطية ، وذلك لأنها اعتادت حياة جماعية ارتبطت بالخضوع للسلطة .

ب - تمرد الجماعة نتيجة الضغط والاحباط المخزون ثم سرعان ما يتشجع أحد الأعضاء على الشعب ثم سرعان ما يتبعه الأعضاء الأخرون .

جـ - إنتشار التسيب فى حياة الجماعة . ويشبه " ريدل" هذه الحالة بانتشار العدوى أو ما يسمى بعدوى السلوك (١) . ويظهر هذا نتيجة وجود بعض العناصر الفاسدة التى تباشر تأثيرها بقوة الإيحاء على بقية الأعضاء .

---

(١) Redl. F. When we deal with children. Press.N.Y.1977 .P 10.

د ـ ان بناء الجماعة فى تكوينهم على أساس غير مرسوم يخلق صعوبات فى عملية الإتصال نتيجة الفروق الواسعة فى المستويات العمرية والنمو العام والقدرات والخبرات السابقة .

وإذا كانت هناك مشكلات وصعوبات فى ممارسة عمليات خدمة الجماعة فإنه لابد من وجود توجيه وتوظيف مرشد لهذه العمليات الجماعية الإتصالية بما يساعدهم فى تنمية الجماعة .

موجهات العمليات الجماعية الإتصالية لتحقيق تنمية الجماعة :

أ ـ تحليل الأدوار التى يلعبها أعضاء الجماعة وتوجيهها لتمثيل الأدوار طبقا لقدراتها وإمكانياتها ويمكن إكتشاف ذلك من خلال المناقشات الجماعية والمقابلات .

ب ـ التصدى لانتشار عدوى السلوك فى الجماعة بدءاً من اللحظات الأولى لممارسة الجماعة لنشاطها .

جـ ـ إعادة بناء الجماعة على أساس سليم لايجاد الأسلوب الصحيح فى تكوين شبكة من العلاقات الاجتماعية الطيبة بين أعضاء الجماعة .

د ـ استخدام أسلوب يتسم بالمرونة المنطقية التى تشعر أعضاء الجماعة بالحرية والاحترام لمشاعرهم .

الإتصال فى تنظيم المجتمع :

لقد أتفق معظم الكتاب فى تنظيم المجتمع على أن هذه الطريقة تهدف الى إحداث تغير اجتماعى مقصود فى الناس وبيئاتهم لتحسين مستوياتهم الاقتصادية والاجتماعية .

وتؤمن هذه الطريقة بضرورة اشتراك سكان المجتمع فى جميع مداخلها وخطواتها إذ أن اشتراكهم فى جميع العمليات التى تؤدى إلى تغيير المجتمع سوف يؤدى بالضرورة إلى تغييرهم هم أنفسهم إذ أصبح من الثابت أن الانسان لا يتعلم ولا يكتسب الخبرة إلا بقدر ما يقوم به من نشاط ومجهودات معينة ، وعلى ذلك فإنه بقدر ما تتاح له فرص التفاعل وبذل الجهد بقدر ما يكون اكتسابه للخبرة ونمو مهاراته وتعلمه وفى هذا تفسير واضح لحرص التنظيم الاجتماعى على اشراك سكان المجتمع فى جميع العمليات المختلفة لذلك فلا عجب إذا قلنا أن طريقة تنظيم المجتمع تنطوى على عملية أفعال مستمرة بين التنظيم الاجتماعى وبين سكان المجتمع وبين هؤلاء السكان وبين الاخصائى وبين السكان وبعضهم البعض الآخر . وتبدأ عملية الإتصال هذه منذ بداية عمل أخصائى تنظيم المجتمع الذى يغير وحدة العمل الذى يعمل معه من أجل احداث التغيير المطلوب .

وتهتم طريقة تنظيم المجتمع اهتماماً بالغاً بتطبيق ما وصلت اليه العلوم الاجتماعية الحديثة من نظريات ومبادئ وتجارب حتى يمكن أن تحقق أهدافها فى إحداث التغيير .

ولطريقة تنظيم المجتمع عديد من المقومات المعاصرة والأساسية والتى تؤدى لنجاح الطريقة وكذا تلعب دوراً بارزاً فى إحداث التغيير الاجتماعى المقصود والتصدى لعلاج المشكلات الاجتماعية الناتجة عن تصدع فى النظم الاجتماعية .

وتستخدم الطريقة فى تحقيق ذلك العديد من الوسائل الإتصالية التى تسهم فى الوصول إلى تحقيق أهداف طريقة تنظيم المجتمع ومن أهم هذه المقومات لطريقة تنظيم المجتمع هى :

١ ـ بأن يتوفر للطريقة منظم اجتماعى على مستوى من الاعداد المهنى والكفاءة التى تمكنه من القيام بعمله بناء على خطوات مهنية مرسومة ومخطط لها بغرض تحقيق أهداف مرغوب فيها (١) .

٢ ـ إمكانية التطويع الجيد للأسس والفلسفة والمبادئ الخاصة بالطريقة والتى من خلالهما يمكن تحقيق أهدافها الانشائية والوقائية والعلاجية .

٣ ـ التركيز على الجهود التطوعية والاعتماد على المشاركة ومساهمة جميع الأفراد من أجل وضع الخطط الكفيلة للنهوض بالمجتمع .

٤ ـ أن تعمل الطريقة فى إطار التفاعل المستمر بين المجتمع المحلى والمجتمع الأكبر .

٥ ـ الاعتماد على التغيير المقصود والموجه بصورة مخططة فى حدود الموارد والامكانيات والاحتياجات وطبيعة المجتمع المراد تنميته بصورة يمكن من خلالها تحديد أسلوب العمل المهنى الذى يمكن الطريقة من مواجهة هذه الاحتياجات .

٦ ـ استخدام أجهزة خاصة وإيجاد هيئات متخصصة لتقديم الخدمات التى يحتاجها المجتمع من أجل تحسين وإحداث التغيير الاجتماعى ورفع مستوى حياة المجتمع .

---

(١) STROUP. Community Welfare odganigation 1952

٧ ــ الاهتمام بالبحوث والدراسات العلمية للتعرف على مشكلات واحتياجات المجتمع وتحديد أولويات المواجهة ويتطلب هذا مهارات مهنية لدور المنظم الاجتماعى يمكن أن تحدث التغير الاجتماعى بالإضافة إلى الاهتمام بدور القيادات الشعبية فى المشاركة لنجاح طريقة تنظيم المجتمع .

٨ ــ الاستفادة من العلوم الاجتماعية المختلفة التى تساهم فى نجاح أغراض الطريقة فى كافة المجتمعات لتحقيق التنمية منها .

ولما كانت مراحل وخطوات تنظيم المجتمع تتصف بالاستمرار فإن عملية الإتصال أيضا تتصف كذلك بالاستمرار . ولكى ندمج دور الإتصال فى تنظيم المجتمع سوف نتعرض للمراحل التى تمر بها ممارسة هذه الطريقة ودور الإتصال فى كل مرحلة من هذه المراحل :

أولا : المرحلة التمهيدية :

وتستهدف هذه المرحلة تعرف المنظم الاجتماعى على المجتمع الذى يعمل معه كما تستهدف تعريفه للناس بمسئوليته وبدورهم فى العمل معه .

وإذا كان هناك جهاز أمكنه العمل من خلاله ، أما إذا كان المجتمع لا يتوفر فيه الجهاز تصبح هذه المرحلة مناسبة لتكوين جهاز يمكنه تحمل مسئوليات التغير فى المجتمع والعمل على تنميته ، وقد يتطلب الأمر البدء بمشروع يعرف سكان المجتمع فائدته لكى يثقوا فى فائدة الاشتراك فى العمل. ومن أجل تحقيق أهداف هذه المرحلة فإن المنظم الاجتماعى يقوم بعملية

إتصـال بسكان المجتمع لتعريفهم بنفسه وبطبيعة عمله ومسئولياتهم معه باعتبارهم محور العمل كله .

وهذه العملية تحتوى على أمرين :

أ ـ الأمر الأول :

إن المنظم الاجتماعى يريد أن ينقل إلى جميع سكان المجتمع هذه المعرفة حتى يصبحوا مشتركين معه فى المعرفة ويصبحوا متفهمين لمسئولياتهم نحو مجتمعهم .

ب ـ الأمر الثانى :

إن المنظم الاجتماعى يجد أمامه صعوبة وهى كيفية الإتصال بجميع السكان لينقل إليهم هذه المعرفه ، خاصة وأن هذه المعرفة ربما بل فى الغالب تعد جديدة بالنسبة لمن لم يسبق لهم المعرفة بها ، الأمر الذى يتعذر معه استخدام وسيلة من وسائل الإتصال الجماهيرية (صحف ـ مجلات ـ نشرات)، لأنها لا تتيح لهم التفاعل الايجابى وتبادل الرأى وتوضيح تساؤلاتهم ، كما أنه يحتمل أن نسبة غير قليلة من سكان المجتمع تجهل القراءة والكتابة مما يجعله يتصل بسكان المجتمع على مرحلتين .

أى الإتصال بقادة الرأى فى المجتمع ثم يقوموا هم بدورهم بالإتصال بسكان المجتمع ، ولعل هذه الوسيلة تعتبر أفضل وسيلة للإتصال بسكان المجتمع ويرجع ذلك إلى الأسباب الآتية :

١ ـ أن المنظم الاجتماعى يصعب عليه الإتصال بسكان المجتمع ككل ، ولذا يجب أن يركز جهده واهتمامه فى الإتصال بهؤلاء القادة وبذلك يمكن لكل قائد أن ينقل التأثير إلى جماعته التى تكون مختلفة عن الجماعات الأخرى فى المجتمع .

٢ ـ برغم أن المنظم الاجتماعى يجب أن يستخدم اللغة التى يفهمها سكان المجتمع إلا أنه فى بعض الأحيان قد يستخدم لغة يصعب على بعض الجماعات فهمها ومن ثم فإن الإتصال بسكان المجتمع لايحدث التأثير المطلوب نتيجة هذا الاختلاف فى اللغة التى يستخدمها كل من المنظم الاجتماعى وسكان المجتمع أو نتيجة استخدام أى منهم لكلمات قد تعنى معانى مختلفة مما تعينه عند الطرف الآخر . ولذا فإن إتصال المنظم الاجتماعى لسكان المجتمع عن طريق قادتهم يمكن أن يساعد على التغلب على هذه الصعوبة .

إذ يستطيع المنظم الاجتماعى أن يؤثر فى القادة بسهولة نسبية ، لأن عددهم قليل والإتصال بهم مباشرة عملية سهلة ، وبذلك يقوم هؤلاء القادة بدورهم بالإتصال بجماعاتهم متأثرين بأفكار ووجهة نظر المنظم الاجتماعى . هؤلاء القادة بطبيعة الحال يمكنهم التأثير فى جماعاتهم لأنهم يستخدمون اللغة التى يفهمها جماعاتهم جيداً وبذلك تصبح عملية الإتصال أكثر فاعلية ونجاح .

٣ ـ لاشك أن العلاقة بين قادة الرأى فى المجتمع وجماعاتهم أوثق عادة من العلاقات بين تلك الجماعات والمنظم الاجتماعى . ذلك لأن القائد نابع من الجماعة ويعمل على تحقيق أهدافها وتثق هذه الجماعة فى

قادتها بأنه يشعر بشعورهم ، ولديه القدرة على التعبير عن مشاعرهم وأحاسيسهم وبذلك يصبح الإتصال أنجح فى تأثيره كلما كانت العلاقة أوثق والثقة أكبر .

٤ ـ إن قادة الرأى فى المجتمع لديهم القدرة أكثر من غيرهم على فهم جماعاتهم وتفهم احتياجاتهم ، ولديهم القدرة أيضا على فهم ما يثير انتباه جماعاتهم لذلك فإن هؤلاء القادة لديهم القدرة على تكوين أساليب الإتصال التى يمكنها أن تثير إنتباه جماعاتهم ويصبح هؤلاء القادة أكثر تأثيراً فى جماعاتهم عن غير الذين لايدركون ذلك .

٥ ـ قيام قادة الرأى فى المجتمع بالإتصال بجماعاتهم بعد بداية إشتراكهم فى عمليات التغيير فى مجتمعهم .

ونظراً لأن كل أسلوب إتصال يحتاج إلى توفر مجموعة من الشروط لذلك فإن الاعتماد على قادة الرأى فى المجتمع فى الإتصال بجماعاتهم يحتاج إلى توفر الشروط الآتية :

١ ـ أن يكون هؤلاء ممثلين فعلا لجماعات المجتمع التى قد لا يكون فيها وبين بعضها نوع من التجانس وهذا يتطلب من المنظم الاجتماعى أن يتأمل من ذلك . إذ أن الإتصال بقادة بعض الجماعات وعدم الإتصال بقادة الجماعات الأخرى فى المجتمع سوف يترك تأثيراً سيئاً لدى القادة الآخرين الذين أهملهم وكذلك جماعاتهم .

٢ ـ أن يتأكد المنظم الاجتماعى خلال إتصاله بقادة الرأى من أنهم أصبحوا مدركين تماماً لما يهدف إليه المنظم الاجتماعى . وهذا لا يتأتى إلا

إذا كانت عملية الإتصال كاملة أى أنها تحتوى على العناصر الخمسة بما فيها الاستجابة أو التغذية العكسية التى تتيح الفرصة لتبادل الرأى بين المنظم وقادة الرأى وبذلك يدرك المنظم بأنه أصبح هناك تطابق بين الصورة الذهنية لديه وبين الصورة الذهنية التى تكونت لدى هؤلاء القادة إذ أى تشويش أو إعاقة لعملية الإتصال مع هؤلاء القادة لا ينعكس آثارها عليهم فقط بل إن الأثر سوف يمتد إلى جماعاتهم عندما يقومون بدورهم بالإتصال بجماعاتهم .

٣ ـ أن يعمل المنظم الاجتماعى على توطيد الثقة مع هؤلاء القادة لإظهار مشاعر الود والاحترام والتقبل لهم الذى قد يظهر فى صورة لغة لفظية أو فى صورة لغة غير لفظية (إشارات ـ حركات) .

٤ ـ أن يدرك المنظم الاجتماعى أن إتصاله بقادة الرأى لايعنى أنه هو المؤثر الوحيد وأنهم المتأثرين أو الخاضعين للتأثير بصفة دائمة بل قد تتيح عملية الإتصال أن يتأثر هو أيضا عن طريق هؤلاء القادة إذ يستطيع معرفة الكثير عن هذا المجتمع ، مثل لغته وبعض عاداته وتقاليده والعلاقات السائدة فى المجتمع . وهذا بدوره يتطلب من المنظم الاجتماعى أن يسمع هؤلاء القادة حتى يعبروا عن مشكلات مجتمعاتهم واحتياجاتهم المختلفة التى يشعر بها الناس ، وبذلك يستطيع المنظم تكوين فكرة عن هذه المشكلات وتلك الاحتياجات .

واذا كنا قد عرضنا لواحدة من وسائل الإتصال التي يمكن أن يستخدمها المنظم الاجتماعي لكي يتعرف على المجتمع فإن هناك العديد من الوسائل الأخرى التي يمكن استخدامها مثل :

١ ـ الخبرة المباشرة :

هذه الوسيلة في قيام المنظم الاجتماعي بمشاهدة المشكلات الظاهرة في المجتمع على الطبيعة وبالتالي يستطيع أن يكون لديه فكرة واضحة عن هذه المشكلات كما يمكنه استخدام هذه الوسيلة في أثناء زياراته للمؤسسات والهيئات المختلفة التي توجد في هذا المجتمع مما تتيح له هذه الوسيلة من معرفة أوجه النشاط لهذه المؤسسات والخدمات التي تقدمها وتساعده هذه الوسيلة مشاهدة أنشطة السكان الاقتصادية سواء كانت أنشطة زراعية أو صناعية أو غيرها .

٢ ـ كما أن المنظم الاجتماعي قد يستعين بالوثائق والسجلات التي تؤخذ في المجتمع حيث يمكنها أن تعطي له فكرة واضحة عن هذا المجتمع سواء أكانت هذه الوثائق والسجلات لدى هيئات أو مؤسسات حكومية أو أهلية .

ولقد سبق أن عرفنا أنه من المفيد أن تضمن هذه المرحلة البدء بمشروع معين حتى يشعر سكان المجتمع بفائدة إشتراكهم في العمل التنموي من البديهي أن يشعر سكان المجتمع بأهمية هذا المشروع . لكي يدرس المنظم الاجتماعي عن أي من المشروعات تلقى اهتمام سكان المجتمع أكثر من غيرها فإن ذلك يتطلب القيام بالإتصال بهم من خلال قادتهم وبعد أن يكون قد كون لديه صورة واضحة عن هذا المجتمع .

ثانياً : المرحلة التخطيطية :

وهذه المرحلة تستهدف استخدام الأسلوب العلمى فى التخطيط لمواجهة مشكلات المجتمع واحتياجاته خاصة وأن هذا أسلوب يساعد على تحقيق الأهداف الأعلى كفاءة ممكنة وبأقل تكاليف وأدنى جهد ممكن ووقت مستطاع ويتضمن هذا الأسلوب عدداً من الخطوات منها دراسة مشكلات المجتمع من احتياجاته من ناحية ودراسة امكانياته وموارده من ناحية أخرى ، ثم وضع هذه المشكلات وتلك الاحتياجات فى نظام الأولويات يكفل تحقيق الأهم فالمهم فالأقل أهمية بعد ذلك . ففى ضوء الموارد والامكانيات المختلفة ثم مناقشة الحلول الممكنة للمشكلات والاحتياجات التى أعطيت لها أهمية ثم وضع الخطط التى تتناسب مع هذه الحلول ولكى تحقق أهداف هذه المرحلة ينبغى أن يقوم المنظم بعمليات إتصال مع سكان المجتمع . إلا أن دراسة هذه المشكلات أو الاحتياجات أو الموارد ينبغى أن تتم بطريقة واقعية وهذا يقتضى من المنظم الاجتماعى أن يقوم بالإتصال بسكان المجتمع لجمع المعلومات والبيانات التى تحقق ذلك وقد يستخدم المنظم الاجتماعى الإتصال المباشر أى من خلال عقد لقاءات أو مقابلات مع هؤلاء السكان يتم من خلالها جمع هذه المعلومات أو قد يستخدم أسلوب الإتصال غير المباشر عن طريق تعميم الأداة التى تجمع فيها البيانات والمعلومات ثم يتولى إرسالها إلى هؤلاء السكان الذين يقومون ـ بدورهم ـ بملء بياناتها ثم إعادتها إليه مرة أخرى وإن كان الأسلوب الأول يعد أفضل من الأسلوب الثانى خاصة وأن بعض هؤلاء السكان قد يكونوا أميين يتعذر عليهم استيفاء بيانات هذا الأداء أو قد يصعب عليهم فهم هذه الأسئلة التى ترد فيها (على الاستمارة) وعلى الرغم من أن هذه الأداة ينبغى أن تراعى مجموعة من الشروط عند إعدادها مثل أن

يكون أسئلتها واضحة ويقصد بذلك أن تتناسب مع خصائص هؤلاء السكان الثقافية حتى يمكنهم إدراكها ببساطة هذا شرط من شروط نجاح عملية الإتصال إذ لا فائدة من صياغة عبارات بأسلوب لا يستطيعون فهمه أو أن تحتوى على أكثر من معنى ورغم كل ذلك فإن أسلوب الإتصال المباشر يعد من أفضل الطرق للتغلب على مثل هذه الصعوبات جميعها .

ولايقف الأمر عند مجرد جمع هذه المعلومات والبيانات لأن جمع هذه البيانات لا يعد هدفاً فى حد ذاته بل وسيلة لتحقيق أهداف أخرى . فعن طريق هذه المعلومات يستطيع المنظم الاجتماعى أن يحللها لربط الأسباب بالمسببات ويصل إلى تشخيص مشكلات المجتمع واحتياجاته . إلا أنه ليس هو المطالب بوضع الحلول المقررة لهذه المشكلات . لذلك ينبغى أن يقوم بعملية إتصال بسكان المجتمع لكى يضع بين أيديهم مجموعة من الحقائق والنتائج التى توصل إليها ، حتى يكون لدى هؤلاء السكان فكرة واضحة واقعية لحقيقة مشكلاتهم وطبيعة الموارد التى توجد لديهم وهذا من شأنه أن يجعل هؤلاء السكان مشتركين من التنظيم الاجتماعى فى هذه المعلومات وبذلك يطمئن المنظم الاجتماعى إلى الحلول التى سوف يعرضها هؤلاء سوف تكون واقعية أو قريبة من الواقع لمواجهة المشكلات لأنها تكون مرتبطة بالحقائق التى أدركوها إذا فإن وجود أى عائق أو تشويش على وصول هذه الحقائق إلى سكان المجتمع سوف يؤدى إلى إنعكاس أثره على مدى مشاركتهم مع المنظم الاجتماعى فى التخطيط للتغلب على مشكلات مجتمعهم . على أن هذه الخطوة تمهد للخطوات التى تليها فى هذه المرحلة إذ غالباً ما يتطلب الأمر ترتيب هذه المشكلات وتلك الحلول فى شكل أولويات .

ونظراً لأن طريقة تنظيم المجتمع تقضى بأن تكون حلول هذه المشكلات نابعة من سكان المجتمع بأنفسهم لذلك ينبغى أن يتيح الفرصة لبعلمهم من خلال عمليات الإتصال أن يتفاعلوا سوياً فى عرض هذه الحلول ومناقشاتها بحرية كاملة حتى يمكنهم المفاضلة بين هذه الحلول والوصول إلى أفضلها .

ثم الاشتراك مع المنظم الاجتماعى فى وضع الخطة التى تكفل تنفيذ هذا الحل الذى ارتضوه لأنفسهم . ولعل هذا العرض السابق يوضح أهمية عملية الإتصال فى هذه المرحلة بل ومن الواضح أنها عملية مستمرة إلى أن تحقق هذه المرحلة أهدافها ، ويمكن للمنظم الاجتماعى أن يستخدم العديد من وسائل الإتصال المختلفة لتحقيق هذه الأهداف ، إذ قد يستخدم الوسائل السمعية والبصرية فى عرض نتائج الدراسة التى قام بها فقد يستخدم وسائل الإتصال المباشر فى مقابلات واجتماعات وندوات لإلقاء الضوء على هذه النتائج ومناقشتها مع سكان المجتمع ومناقشة الحلول التى يقترحها لحل هذه المشكلات والاتفاق على الخطة المناسبة .وبذلك تساهم عمليات الإتصال فى تحقيق أهداف تنظيم المجتمع من مشاركة سكان المجتمع فى هذه العمليات .

ثالثا : المرحلة التنفيذية :

وتهدف هذه المرحلة إلى ترجمة الخطة إلى برامج وأنشطة بتنفيذها يتحقق هدف وإذا كانت المرحلة التخطيطية تتطلب مشاركة المجتمع فإن هذه المرحلة تستدعى عادة مشاركة على أوسع نطاق عما كانت عليه المرحلة التخطيطية لذلك ينبغى على المنظم الاجتماعى إستثمار سكان المجتمع وحثهم

على المشاركة فى التنفيذ ويستطيع أن يحقق ذلك من خلال عمليات الإتصال مستخدماً فى ذلك كافة وسائل الإتصال التى تتوفر لدى الجهاز الذى يعمل من خلاله سواء منها الوسائل التى تخاطب أبصارهم أو سمعهم أو الاثنين معاً .

وسواء منها التى تعتمد على الإتصال المباشر أو غير المباشر كما يمكن عن طريق عملية الإتصال فى هذه المرحلة توزيع مسئوليات العمل على سكان المجتمع بحيث يراعى أن تكون المسئولية واضحة ومحددة حتى لا تتداخل مع مسئوليات الآخرين وأن يكون هناك تنسيق بين المسئوليات كما يجب أن تتناسب المسئوليات التى تسند إلى شخص من ما لديه من قدرات واستعدادات ومع ميوله حتى يمكن أن يتحمس لها ويؤديها بدقة وإتقان .

وهذا بالطبع لا يتحقق إلا من خلال عملية الإتصال للمنظم الاجتماعى بسكان المجتمع ، وهذا بالإضافة إلى أنه هذه المرحلة قد يتطلب الأمر تنفيذ دورات تدريب للمشتركين فى عملية التنفيذ على كيفية أداء المسئوليات التى تسند إليهم . ويستطيع المنظم الاجتماعى استخدام عملية الإتصال وما يتوفر لديه من وسائل فى عملية التدريب هذه سواء كانت فى صورة محاضرات أو حلقات مناقشة .

وتحتاج عملية التنفيذ إلى عملية متابعة مستمرة للتأكد من أن الخطة والبرامج يسير تنفيذها وفقاً لما هو موضوع ومحدد لها مسبقا وحتى يمكن التغلب على الصعوبات التى تواجه عملية التنفيذ أولاً بأول حتى لا يؤدى تراكم هذه الصعوبات إلى فشل الخطة فى تحقيق أهدافها إلا أن هذه المتابعة

تتطلب توفير معلومات أو بيانات عن عملية التنفيذ حتى يمكن أن تتم المتابعة من خلالها ، ولكى تتوفر وتجمع هذه المعلومات فإنها تحتاج إلى عملية إتصال تتدفق من خلالها هذه المعلومات . إذ تعد التقارير التى تعد عن التنفيذ أحدى وسائل الإتصال التى يمكن الحصول من خلالها على المعلومات والبيانات عن التنفيذ . كما يمكن عن طريق عملية الإتصال أن يتم التوجيه والتغلب على صعوبات التنفيذ أو التعديل فى الخطة بما يتناسب مع الظروف التى تستحدث .

رابعاً : المرحلة التقويمية :

وهذه المرحلة تهدف إلى قياس النتائج التى تترتب على تنفيذ المشروع والبرامج ومقارنة البيانات بالأهداف الأصلية التى كان ينتظر تحقيقها .

ومن خلال هذه المقارنة يمكن الحكم على مدى نجاح أو فشل الخطة فى تحقيق أهدافها وتتطلب هذه توافر معلومات وبيانات عن كل من الأهداف التى سبق تحديدها والتى كان يتوقع تحقيقهاعن طريق الخطة . وأيضا معلومات وبيانات نتائج تنفيذ الخطة ثم مقارنة النتائج بالأهداف وتحليلها وكل هذه خطوات تتطلب عمليات إتصال بمقتضاها يمكن توفير المعلومات والبيانات السابقة سواء عن طريق التقارير التى كانت تعد عن التنفيذ أو عن طريق درأسة بعدية يعدها المنظم الاجتماعى لقياس مستوى المجتمع بعد التنفيذ وبذلك يمكن المقارنة بين ما كان يستهدف من الخطة ثم ما تم تحقيقه أو مقارنة مستوى المجتمع قبل تنفيذ البرامج بمستواه بعد تنفيذ البرامج وبذلك

يمكن قياس اثر هده البرامج وتتطلب مناقشة هده البرامج عند اجتماعات وحلقات مناقشة يشترك فيها قادة المجتمع وبعض الخبراء في مجال هده المشروعات ومن خلال ذلك سوف يكسب هؤلاء القادة الخبرة التي يوضح المنظم الاجتماعي في إكسابهم لها .

وجديرٌ بالذكر أن هده المرحلة قد أخذت شكلاً متسلسلا إذ أن ذلك لا يعني أن المنظم الاجتماعي ينتظر حتى ينتهي من تقييم أحد المشروعات حتى يبدأ في التفكير ودراسة مشكلات أخرى بل انها مراحل متداخلة ، ففي الوقت الذي يكون هناك تنفيذ مشروع يكون هناك الإعداد لمشروعات أخرى وهكذا.

إلا أنه ما يمكن أن نشير إليه هو أن طريقة تنظيم المجتمع بما تحتويه من مراحل متعددة لا يتحقق إلا من خلال عمليات إتصال مستمرة بين المنظم الاجتماعي وبين سكان المجتمع وقادته من خلال هده العملية يكتسب سكان المجتمع الخبرات في تنمية مجتمعهم وبذلك تنمو قدراتهم على مواجهة مشكلاتهم المستقبلة .

هذه التنمية تعد أحد الأهداف الرئيسية التي تسعى طريقة تنظيم المجتمع إلى تحقيقها ولذلك فإنها تستخدم عمليات الإتصال ووسائله المختلفة في سبيل تحقيق هذا الهدف (١) .

---

(١) محمد سلامة غباري ، محمد نجيب كشك ، وسائل الاتصال في الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، اسكندرية ١٩٧٩ ، ص ٤٤ - ١٢

الفصل الخامس

علاقات الإتصال بالعمليات الاجتماعية

- علاقة الإتصال بالإرشاد .
- علاقة الإتصال بالإدارة .
- علاقة الإتصال بالعلاقات العامة .
- علاقة الإتصال بالتعليم .

علاقة الإتصال بالعمليات الإجتماعية :

اهتم العلماء والباحثون بوسائل الإتصال المختلفة محاولين تفهم دورها وكيفية استخدامها فى رفع المستوى التعليمى والاجتماعى والصحى والتثقيفى والادارى وغيرها من العمليات الاجتماعية فى أى مجتمع من المجتمعات .

وفى حياتنا اليومية نجد أن هناك وسائل يستخدمها المدرس مع تلاميذه فى حجرة الدراسة ، أو رجل السياسة مع الناخبين ، أو رجل العلاقات العامة مع جمهور المؤسسة ، أو الاخصائى الاجتماعى مع من يتعامل معهم من أفراد أو جماعات ، أو المرشد الزراعى مع أهل القرية ، أو الواعظ الدينى مع مجموعة من الشباب ، أو المثقف العمالى مع مجموعة من العمال .

هذه الوسائل التى يستخدمها كل منهم تعتبر وسائل إتصال ، بل إن عمل كل منهم يعتبر فى حقيقة الأمر عملية إتصال . فكل منهم يسعى إلى التأثير وتحقيق المشاركة فى المعلومات أو الأفكار مع من يتعاملون معهم ، وكل منهم يرغب فى إكساب الآخرين خبرات تعدل من سلوكهم فى جانب أو أكثر .

ومن ثم نرى أن عمليات الإرشاد والتثقيف والتعليم والتدريب والبحث الإجتماعى والعلاقات العامة والترويح والإدارة والخدمة الاجتماعية ، تعتبر جميعها عمليات اجتماعية ، أى خطوات مترابطة بعضها مع بعض تؤدى فى النهاية إلى هدف معين ، إلا أنها أيضا تعتبر فى نفس الوقت عمليات إتصال .

وليس هناك إختلاف فيما يقوم به كل من المرشد والواعظ والاخصائى (كمرسل) إلا فى الهدف الذى يسعى إليه كل منهم ، ومحتوى الرسالة التى يقوم بإعدادها وتوصيلها .

ويتضح ذلك فيما يلى :

	الهدف	العملية
الإتصال الذى يهدف إلى	١ـ توضيح وتفسير الحقائق للناس يعتبر	ارشاداً
	٢ـ تحسين معلومات الأفراد يعتبر	تثقيفاً
	٣ـ تحسين أداء مهارة يعتبر	تدريباً
	٤ـ مساعدة الأفراد على أكتساب خبرات جديدة يعتبر	تعليما
	٥ـ معرفة مشاكل الناس وظروفهم يعتبر	بحثا اجتماعياً
	٦ـ تقوية العلاقات بين المؤسسات والجماهير يعتبر	علاقات عامة
	٧ـ البهجة والسرور والراحه النفسية يعتبر	ترويحاً
	٨ـ حسن سير العمل ودعم التفاهم بين العاملين يعتبر	إدارة
	٩ـ مساعدة الأفراد والجماعات على فهم ظروفهم ومشاكلهم ومواجهتها يعتبر	خدمة اجتماعية

ولتأكيد قيام مهنى وعمليات اجتماعية مختلفة على إتصال ووسائله فإننا سنناقش بعض العمليات الاجتماعية بإعتبارها فى الحقيقة عملية إتصال .

١ ـ الارشاد :

يعتبر الارشاد عملية تعليمية منظمة لتبسيط وتفسير حقائق معينة لمن هم فى حاجة إليها من أفراد وجماهير بقصد التأثير عليهم وإحداث تغييرات سلوكية مرغوبة تساعدهم على تكيف أفضل فى مجال معين فى مجتمعهم .

أهمية الارشاد :

تتضح أهمية الارشاد فى النقاط التالية :

١ ـ أن المجتمعات تتسم بالتغيير مع تغير العلوم والحقائق مما يستدعى ضرورة ملاحظة ذلك الركب بعملية الارشاد .

٢ ـ قد تحول ظروف البعض من الالتحاق بالتعليم مما يستدعى ضرورة الارشاد باعتباره عملية تعليمية ولكنها تهتم بجانب واحد من الاتجاهات أو السلوك الانسانى .

خصائص الارشاد :

١ ـ أن جمهوره (المرسل إليهم) غير متجانس .

٢ ـ مدته محدودة .

٣ ـ لا يتقيد بنظام شكلى كما فى التعليم المدرسى .

أنواع الارشاد :

هناك أنواع متعددة من الارشاد ، كل نوع يركز على جانب معين من الجوانب ، فهناك الارشاد الصحى ، والارشاد الاجتماعى ، والارشاد الأسرى

والارشاد الدينى ، والارشاد التمويبى ، وغير ذلك وكل من تلك الأنواع يعتبر حقيقته عملية إتصال

الارشاد كعملية إتصال :

هذه الحقيقة تتضح من المثالين التاليين :

١ ـ قد لايهتم أهالى احدى القرى باتباع أساليب التسميد السليمة ويترتب على ذلك الاضرار بالأراضى الزراعية وقلة المحصول ، وبالتالى مشاكل اقتصادية فى هذا المجتمع . ولذا يقوم الخبراء فى هذا المجال بمجهودات ارشادية لتبسيط وتفسير فكرة الاستخدام السليم للأسمدة الزراعية من حيث طريقة التسميد ومواعيده وذلك بالاستعانة بالندوات أو الأفلام السينمائية أو النشرات وتستمر هذه الجهود حتى يعدل الأهالى من طريقة استخدامهم للسماد ويقبلون على التسميد بالطرق السليمة .

٢ ـ قد يمتنع الأهالى عن تنظيم أسرهم لشعورهم بعدم الحاجة لذلك أولاً لاقتناعهم بالأفكار التقليدية المرتبطة بكثرة الأولاد ، وهنا يقوم الخبراء بحملات وجهوداً إرشادية لتبسيط وتفسير فكرة تنظيم الأسرة باستخدام كافة الوسائل التى تتفق مع ظروف المجتمع وتقاليده مثل الندوات والأفلام أو المناقشات بالاستعانة برجال الدين مثلاً وتستمر هذه الجهود فترة معينة .

يتضح من المثالين السابقين أن ماحدث هو فى الواقع عملية إتصال بعناصرها الأساسية :

فالمرسل : هم خبراء فى المجال الزراعى والاجتماعى .
والمستقبل : هم الأهالي .
والرسالة : هى مجموعة الحقائق أو الأفكار الزراعية والاجتماعية .
والوسيلة : هى الندوات ـ الأفلام .

وهنا يمكن أن نقول أنه حدث تفاعل بين طرفين إلى أن تحققت المشاركة بينهما فى حقائق زراعية ، كما فى المثال الأول . وفى الحقائق الاجتماعية أو ربما صحية فى المثال الثانى ، ومن ثم يتبين أن الارشاد ماهو إلا عملية إتصال .

٢- الإدارة :

أصبحت الإدارة عملية أساسية لا غنى عنها فى المنظمات والهيئات الاقتصادية والاجتماعية ، بل لها وظائف هامة فى مؤسسات ومنظمات الخدمة الاجتماعية .

وتعتبر الإدارة نشاط للجماعات المتعاونة التى تسعى لتحقيق أهداف محددة ويقصد بالنشاط كافة الجهود والاجراءات التى يقوم بها الجماعات هدف مشترك ، كما أنها العمليات والوظائف تستغل الإدارة المنظمة بغية تحقيق الأهداف التى من أجلها أنشئت . ومن هذه الوظائف ما يعرف بالتخطيط واتخاذ القرارات والرقابة والتقويم . والواقع أن كل هذه الوظائف لا يتحقق تغيير إتصال ، لذا يؤكد البعض على أن الاتصال هو قلب الإدارة .

ويبدو أهمية الإتصال فى مجال الادارة فى أنه أحد العوامل الأساسية فى تغيير التنظيم وفى إضفاء القوة المنظمة ، كما أنه عنصراً هاماً فى عملية اتخاذ القرارت .

ولتأكيد أهمية الإتصال فى مجال الإدارة نعرض رأى كل من "ديفيد" و " سكوت " فى كتابهما (العلاقات الانسانية والسلوك المنظم) . إذ يقولان : " أنه بدون العملية الإتصالية لا يمكن أن يكون هناك تنظيم أو أنشطة جماعية لأن الإتصال هو العملية التى من خلالها يرتبط الأفراد بعضهم مع بعض كجماعة عمل . كما أنه بدون الإتصال لا يمكن أن يكون هناك جماعة " .. فالإتصال له أهميته البالغة فى العملية والعلاقات الانسانية .

ومن ثم أصبح للإتصال وظيفة توصيل المعلومات وتبادلها وتدفقها إلى جميع مستويات التنظيم لكى تضمن استمرار العمل ووحدة الجهد وتحقيق الرقابة بين جانب الأفراد الذين يملكون السلطة للتأكيد من انجاز العمل بكفاية ودقة فى الوقت المحدد وبطريقة اقتصادية .

الإتصال ووظائف الإدارة :

للإدارة عدة وظائف ، وفيما يلى بعض الوظائف وعلاقتها بالإتصال :

أولاً : التخطيط :

يتطلب التخطيط وضع البرامج لتحقيق أهداف معينة ، ويعتمد التخطيط على توافر المعلومات والبيانات والاحصاءات ، وهذا يستلزم استخدام وسائل الاتصال المناسبة للحصول على مثل تلك المعلومات .

ثانيا : التنظيم :

تحتاج المنظمة إلى تقسيم العمل وتوزيعه على وحدات النشاط مع تحديد الاختصاصات ومسئوليات هذه الوحدات والعاملين بها ، ومن ثم تدعوا الحاجة إلى شبكة من الإتصال تحقق سهولة تبادل المعلومات المطلوبة لضمان سير العمل .

ثالثاً : اتخاذ القرارات :

اتخاذ القرارات يتطلب عملية اتخاذ القرارات ، ففي المعلومات والحقائق على المسئولين على اتخاذ القرارات ، وذلك لضمان أن القرارات التي تصدر تعتبر أفضل القرارات في ظل الظروف السائدة والمعلومات المتوفرة ، مع اعتبار أن سلامة وموضوعية تلك القرارات مرتبطة بكمية المعلومات التي تتاح لصانع القرارات، وفي أي مستوى من مستويات الإدارة، بحيث إذا توقف تدفق تلك المعلومات أو أنها لم تقترن من الموضوعية والدقة فإن صانع القرار يقف عاجزاً امام المواقف الإدارية التي تتطلب تصرفاً من نوع ما . وهنا تبدو أهمية وخطورة الإتصال في الإدارة وتعتمد الإدارة الديمقراطية على عنصر المشاركة في اتخاذ القرارات . والفكرة في المشاركة هي أن يسمح للمرؤوسين وأعضاء المنظمة على الاشتراك بنصيب العاملين بالأهمية وتقبلهم للتغير وتحسين كفاية العمل . وهذا بالتالي يتطلب الاستعانة بوسائل الاتصال المختلفة للوصول إلى قرارات رشيدة .

رابعاً : التدريب :

هو عملية تعديل ايجابى ذى اتجاهات خاصة تتناول سلوك الفرد من الناحية المهنية أو الوظيفية . أما هدفه فهو اكساب المعارف والخبرات التى يحتاج إليها الانسان ، وتحصيل المعلومات التى تنقصه والاتجاهات الصالحة للعمل والأنماط السلوكية والمهارات الملائمة والعادات اللازمة من أجل رفع مستوى كفايته فى الإدارة وزيادة انتاجه ، بحيث تتحقق فيه الشروط المطلوبة لإتقان العمل وظهور فاعليته مع السرعة والاقتصاد فى التكلفة وفى الجهود المبذولة .

ولما كان التدريب عملية اكتساب معرفة ومهارات وخبرات فإنه يتعين وجود خطوط إتصال بين القائم على التدريب والمدربين حتى تتم عملية المشاركة فى الخبرة أو المهارة . ولذا يمكن الاستعانة بوسائل الإتصال اللفظية من خلال المحاضرات والمناقشات أو الكتب أو عن طريق الوسائل غير اللفظية أو الوسائل السمعية والبصرية كالعينات والنماذج والأفلام وغيرها .

٣ ـ العلاقات العامة :

تعتبر العلاقات العامة عملية يتحقق من خلالها إقامة علاقات مدعمة بالثقة والفهم المتبادل بين المنظمة ـ أى منظمة والجمهور ـ ويعتمد هذا الفهم على الحقائق والمعلومات الكاملة الموضوعية .

ولقد اتسع مفهوم الجمهور ليشمل الجمهور الداخلى أى العاملين بالمنظمة وكذلك الجمهور الخارجى . أى الجمهور الذى يتعامل مع المنظمة وبمعنى آخر فإن العلاقات العامة كعملية اجتماعية تهدف إلى تقوية العلاقة بين المنظمة والجماهير التى تتعامل معها داخلياً وخارجياً وهذه العملية تتطلب ما يلى :

١ ـ جمع حقائق ومعلومات مرتبطة بالجمهور الذى تتعامل المنظمة معه للتعرف على الرأى العام ، وهذا يحتاج إلى طرق للبحث وقياس اتجاهات الرأى العام بوسائل مختلفة كالاستفتاءات والصحف والمجلات وغيرها .

٢ ـ تخطيط البرامج التى من خلالها يتأكد من العلاقات العامة .

٣ ـ توصيل المعلومات إلى الجمهور ويعتمد على طرق ووسائل الإتصال والتأثير وتحقيق المشاركة بين طرفين (المنظمة والجمهور) .

ولذا يتضح أن العلاقات العامة تعتبر فى جوهرها عملية إتصال .

٤ ـ التعليم :

يقصد بالتعليم بذل شخص الجهد من أجل معاونة آخر على التعلم ، وهو فى نفس الوقت توحيد عملية التعلم . ويهدف التعليم إلى تغيير فى سلوك المتعلم نتيجة لتعرضه لمثير أو لجملة مثيرات ، ومن ثم يبدو أن التعلم هدف عملية التعليم إذ أن التعليم يتضمن عملية اكتساب والتحصيل بالتالى تغير السلوك .

وقد أكد المربون دور أهميـة وسـائل الإتصـال ، والتـى أطلقـوا عليهـا وسائل التعليم فى عملية التعلم . بل يؤكد البعض أن وسائل التعليم هى دعامـة عملية التعلم . ومع اسـتخدام الرمـوز منهـا اللغـة اللفظيـة كوسيلة إلا أنهـا لـم تحقق أهدافها ولم توفر المؤثرات الحسية للمتعلمين ، كما أنها عجزت وعجز معها المتعلمون على الربط بين المثيرات المختلفة التى تحقق التعلـم واكتسـاب الخبرة فاستخدام وسائل آخرى غير اللفظية تخـاطب الحـواس وتجعـل للمتعلـم نشاطاً وتثير فيه الرغبة فى اكتساب التعلم .

ومن هذا يؤكد المربون دور وسائل الاتصال المختلفـة بجـانب الكـلام نفسه كوسيلة من هذه الوسائل ، وقد رأوا أن لكل موقف تعليمى عناصره التى تتطلب وسائل إتصال مناسبة مثل الكلام أو مشاهدة الواقع ذاته أو ممارسته أو سماع صوته إلى غير ذلك . وبذلك التنوع الذى تتجه الوسائل المختلفة تكتسب الخبرة التعليمية صفة الاستمرار والتجدد التى يحملها المتعلم نفسه ويوجه بهـا خبراته المستقبلة وهكذا يتبين مما سبق أن عملية التعليـم هـى عمليـة تسـتدعى التفاعل بين المعلم والمتعلم فإذا انتهت هذه العملية بالمشاركة يمكـن أن يعتبر ذلك عملية إتصال .. وبالتالى يمكن أن تعتبر عمليـة التعليـم هـى فـى الحقيقـة عملية إتصال حيث تتضح عناصر الإتصال الأساسية من خلال هذه العملية .

ونستخلص مما سبق أن العمليات الاجتماعية التى تعرضنا إليها تعتـبر عمليات إتصال .

الفصل السادس

دراسة تحليلية لبعض وسائل الإتصال في المؤسسات

- الاجتماعات .
- التقاريـــر .
- المذكـرات .
- المقابـلات .

الإجتماعـات :

أهمية الاجتماعات :

تلعب الإجتماعات دوراً هاماً فـى مختلـف الجماعـات والمنظمـات الإنسانية والمنشآت التجارية على إختلاف أنواعها . والإجتماعات على كافة صورها وأشكالها تتمثل فى عدد من الأفراد ـ قد يكونوا إثنين أو أكـثر ، وقد يصل هذا العدد إلى المئات كما هو الحال فى المؤتمرات ـ يجتمعون سوياً بهدف مناقشة ودراسة موضوع مشترك يهمهم جميعاً ، والوصول إلى قرارت معينة بشأن هذا الموضوع .

الإجتماعات كوسيلة إتصال :

تعتبر الإجتماعات إحدى وسـائل الإتصال الهامة فى المنشآت على إختلاف أنواعها . والواقع أنه إذا كـان هنـاك فردان أو أكثر يريدون العمل سوياً فى سبيل تحقيق أهداف مشتركة ، فلا يمكن تحقيق ذلك بدون قيام نظام إتصال فعال بينهم ويُمكنهم من التفاعل سوياً ،.ونقل خبرات كل منهم إلى الآخر . ويُمكنهم من مناقشة مختلف الموضوعات والمشكلات التى تعترض طريق تحقيق هذه الأهداف ، كما بسبب قيام نظام إتصال فعال ، يضمن كل فرد من أفراد الجماعة بحقيقة ما يجرى داخل الجماعة من أعمال وأنشطة .

وقد أصبح الإتصال داخل المنشـآت المختلفة ، أياً كـان نـوع النشـاط الذى تمارسه موضع مناقشة وإهتمام من جانب علماء التنظيم والإدارة وعلماء النفس والاجتماع وغيرهم .

وإذا أخذنا منشأة تجارية كمثال سواء كانت هذه المنشأة تقوم بانتاج صناعى أو مبادلة السلع وتوزيعها أو تقديم خدمة معينة فإننا نجد أن للإتصال أهدافاً معينة داخل هذه المنشأة ، ومن هذه الأهداف : تزويد العاملين بكافة المعلومات الضرورية لكى يحسنوا أداءهم لأعمالهم كما تستطيع القيادات الإدارية فى المنشأة أن تتعرف على مطالب وحاجات العاملين وشكاياتهم وفى الوقت نفسه توصيل توجيهات القيادات وأوامرها ووجهات نظرها للعاملين ، فالإتصال الفعال يتم فى اتجهات مختلفة داخل المنشأة ، فقد يكون الإتصال من أسفل إلى أعلى أى من القاعدة العاملة إلى القيادات الإدارية والتنفيذية . وقد يكون الإتصال من أعلى إلى أسفل أى من القيادة إلى القاعدة العاملة . وقد يكون الإتصال أفقياً أى يحدث بين فردين فى مستوى إدارى واحد أو بين إدارتين فى نفس المستوى التنظيمى داخل المنشأة .

ومن أهداف الإتصال أيضاً أن يعرف كل فرد يعمل فى المنشأة ماذا يجرى داخلها من نشاط وأعمال وما يبذل فيها من جهود . وذلك حتى لا يعيش فى عزلة ، وتشبه خطوات الإتصال داخل المنشأة الأوعية الدموية فى جسم الانسان فهى تنقل إلى الجسم الغذاء والحياة . فكلما صحت هذه الأوعية صح الجسم . وكلما أصابها الضعف والوهن كلما كان تأثير ذلك على الجسم سيئاً .

والواقع أن هناك وسائل كثيرة للإتصال ونقل المعلومات والبيانات والآراء بين مختلف الأفراد والمستويات الإدارية داخل المنشآت المختلفة وبين هذه الوسائل المستخدمة للإتصال ، الاجتماعات على كافة صورها أو أشكالها

فمجلس إدارة منشأة أو مؤسسة من مؤسسات القطاع العام يعتبر بتشكيله الجديد وسيلة هامة من وسائل الإتصال داخل المنشأة . فمن بين أعضاء مجلس الإدارة بعض القيادات الإدارية ، كما أن به أعضاء يمثلون القاعدة العاملة ، ومجلس الإدارة هذا يتيح فرصة اللقاء بين القمة والقاعدة فى المنشأة حيث تتناقش مختلف الموضوعات ، وحيث يتم تبادل الأفكار والآراء والاتجاهات ووجهات النظر والمعلومات . ومن خلال هذه الاجتماعات يمكن القادة الإداريين المشتركين فيها من توصيل آرائهم وتوجيهاتهم ووجهات نظرهم إلى القاعدة العاملة ، حيث ينقل ذلك إليهم زملائهم الأعضاء فى مجلس الإدارة .

كما يتيح مجلس الإدارة الفرصة لممثلى القاعدة العاملة الأعضاء فى المجلس من توصيل آراء زملائهم ووجهات نظرهم ومشكلاتهم وشكاياتهم وآمالهم ومطالبهم إلى القيادات الإدارية الممثلة فى مجلس الإدارة .

وتعتبر الاجتماعات التى تعقد بين القادة والتابعين فى المنشآت المختلفة وسيلة إتصال هامة بين مختلف المستويات والإدارة فى المنشأة . ومن خلال هذه الاجتماعات يتم تبادل الآراء والخبرات ووجهات النظر . كما يتم التعرف على مواقف مختلف الأفراد من القضايا والموضوعات الهامة المعروضة للمناقشة والبحث .

والاجتماعات على كافة صورها وأشكالها وعلى اختلاف أهدافها تعمل وتساعد على الوصول إلى قرارات معينة بالنسبة لبعض المسائل أو

المشكلات وتعتبر في الموقف نفسه أسلوب توصيل للمعلومات والبيانات والخبرات بين الأفراد على اختلاف مستوياتهم الإدارية .

تعدد أنواع الاجتماعات :

وقد تعتبر أنواع الاجتماعات وتنوعت أهدافها ، وقد أصبحت هذه الاجتماعات تقوم على أساس الاعتقاد بأنه من خلالها يمكن تبادل الخبرة وتفاعلها بين عدد من الأفراد . كما أنه عن طريق الاجتماعات يمكن التعرف على وجهات نظر مختلفة وآراء متعددة يمكن من إلقاء مزيد من الضوء على المشكلات موضوع المناقشة واتخاذ القرارات المناسبة بشأنها .

والواقع أن الشخص الذى يريد أن يحصى الأنواع المختلفة من الاجتماعات سيجد أنه في حاجة إلى كتاب لكي يرد أنواع هذه الاجتماعات ومسمياتها ويمكن تقسيم هذه الاجتماعات إلى الأنواع الآتية :

١ ـ من حيث الزمن :

أ ـ اجتماعات دورية :

وهى الاجتماعات التى تعقد بصورة دورية فى مواعيد محددة لبحث المسائل والموضوعات المختلفة . ومن أمثلة هذه الاجتماعات : اجتماعات الجمعية العمومية للشركات المساهمة ، واجتماعات مجلس الشعب وغيرها ، وكذلك أى اجتماع آخر يحتم القانون أو النظام الداخلى للمنشأة عقده فى وقت معين بصورة دورية ، كما هو الحال فى اجتماعات مجلس إدارة شركات القطاع العام .

ب - اجتماعات غير دورية :

وهذه الاجتماعات تعقد فى أى وقت كلما دعت الحاجة إلى ذلك لبحث مشكلة طارئة أو بعض الموضوعات الهامة .

٢ - من حيث الشكل :

أ - اجتماعات يسودها قدر كبير من الشكليات :

ومثل هذه الاجتماعات يتحكم فيها الكثير من القواعد والنظم ، ومن أمثلتها اجتماعات الجمعية العمومية للشركات التى كانت سائدة فى بلادنا قبل تأميم الشركات الكبرى ، وكانت الاجتماعات يسودها ويتحكم فيها الكثير من الرسميات والشكليات مثل : حق العضو فى الكلام مرة واحدة فقط ، إلا إذا كان هذا العضو صاحب مشروع قرار يبحثه الاجتماع والوقوف أثناء التحدث فى الاجتماع وكذلك بالنسبة للأسلوب المتبع فى تقديم قرار للاجتماع بطريقة سليمة وطريقة عرضه للمناقشة ، ثم طرحه للتصويت .

ب - اجتماعات يسودها قدر قليل من الشكليات :

ومن أمثلة هذه الاجتماعات : اجتماعات مجلس إدارة الشركات ، ولجان القطاعات فى صورتها الجديدة حيث تقل الشكليات ، وتكون المناقشة فى هذه الاجتماعات على قدر كبير من المرونة ، فالعضو يستطيع أن يتكلم أى عدد من المرات طالما رئيس الاجتماع قد أذن له بذلك . كما أن عرض مشروع القرارت والتصويت عليها يتم بأسلوب بسيط سهل بعيداً عن الشكليات إلا من شرط ضرورة حصول القرارات على أغلبية أصوات الأعضاء الحاضرين فى الاجتماع .

ومن الأسئلة الأخرى للاجتماعات البعيدة عن الشكليات اجتماعات اللجان المختلفة التى تعقد بمختلف المنشآت والمؤسسات لدراسة الموضوعات فى مجالات متعددة ومن أمثلة هذه اللجان : لجان شئون العاملين ولجان التنظيم المختلفة . وكثيراً ما تعقد بعض هذه الاجتماعات دون أن يكون لها جدول أعمال محدد ، ولكن لمناقشة موضوعات محالة على هذه اللجان أصولاً ثابتة أو نظمها وحدده .

٣ ـ من حيث المستوى :

أ ـ اجتماعات على المستوى العالى :

ومن أمثلتها اجتماعات الجمعية العمومية للأمم المتحددة ، واجتماعات غيرها من المنظمات والمؤتمرات الدولية .

ب ـ اجتماعات على مستوى الدولة :

ومن أمثلتها اجتماعات مجلس الوزراء واجتماعات مجلس الشعب واجتماعات اللجان الوزارية ، كاللجنة الوزارية للقوى العاملة وغيرها .

جـ ـ اجتماعات على مستوى المنشآت والشركات :

مثل اجتماعات مجلس الإدارة أو اجتماعَات اللجان المشكلة داخل المنشأة وكذلك اجتماعات اللجان النقابية للعاملين .

قيمة الاجتماعات وأهميتها :

تعتبر الاجتماعات مظهراً من مظاهر الديمقراطية ، والعمل الجماعى وسيادة الرأى الجماعى ، ففى الاجتماع تكون سلطة اتخاذ القرارات فى يد الأعضاء مجتمعين ، ولا يحتكر هذه السلطة أى فرد مهما بلغ قدره أو بلغت قدراته ، لأنه على أى حال محدود بامكانياته الفردية ، وتحكم الاجتماعات قواعد واجراءات معينة هدفها تمكين كل فرد من أن يعبر عن رأيه دون تدخل أو معارضة من أحد .

وقد زادت قيمة الاجتماعات فى السنوات الأخيرة التى اتجهت فيها بلادنا إلى الديمقراطية لما تتضمنه من تأكيد لمبدأ القيادة الجماعية ، وقد أصبحت الاجتماعات الآن أمراً مقرراً وسائداً على جميع مستويات العمل الوطنى . فهناك اجتماعات مجالس القرى ومجالس المدن ومجالس المحافظات ومجالس الإدارة فى مختلف منشآت ومؤسسات القطاع العام والهيئات العامة وغيرها . وكذلك الاجتماعات التى تعقد على المستوى الشعبى كاجتماعات المستويات المختلفة للأحزاب السياسية .

وقد أصبح للاجتماعات قيمة وأهمية كبيرة فى مختلف المجالات ، ذلك لأنها تحقق الأهداف الآتية :

١ ـ أنه عن طريق الاجتماعات يمكن إتاحة الفرصة لجميع المشتركين فيها للتعبير عن آرائهم أياً كان مركز العضو أو قوته أو مستواه الوظيفى، وعلى المستوى الدولى إذا أخذنا اجتماعات الجمعية العامة للأمم المتحدة كمثال فإنها تعتبر منبراً يعبر من فوقه ممثلوا كل دولة عن

آراء دولهم أياً كان حجم هذه الدولة أو قوتها أو ثقلها ووزنها الدولي ، ولا شك أن هذه الاجتماعات تتيح الفرصة أمام الدول المختلفة على المشكلات التي تعاني منها الدول الآخرى كما أن هذه الاجتماعات تؤدي إلى الوصول إلى بعض الحلول للمشكلات التي تهدد السلام العالمي ، وتؤدي أيضاً إلى زيادة الترابط والتعاون الدولي .

ولا تقتصر قيمة وأهمية الاجتماعات على المجال الدولي ، ففي شركة صناعية مثلاً تتيح الاجتماعات التي تعقد لمناقشة الانتاج فرصة لجميع العاملين المشتركين فيها أن يدلوا بآرائهم ووجهات نظرهم ، وأن يحللوا المشكلات من جميع النواحي وتقديم الحلول والاقتراحات البناءة لمواجهة هذه المشكلات ، وتؤدي الاجتماعات إلى رفع الروح المعنوية للأعضاء المشتركين فيها ذلك لأن إتاحة الفرصة لهؤلاء الأعضاء لكي يعبروا عن رأيهم يزيد من شعورهم بقيمتهم وشعورهم بالإنتماء إلى المنشأة التي يعملون فيها .

٢ – إن الاجتماعات تمكن من الوصول إلى قرارات على أساس كاف من الدراسة والمناقشة ، فعادة ما يؤدي تفاعل آراء أفراد الجماعة إلى اتخاذ قرارات أكثر صدقاً ونضجاً وأكثر قرباً من الموضوعية كما أن القرارات التي تتخذ في الاجتماعات عادة ما تكون بعيدة عن التحيز الشخصي والمصلحة الفردية .

٣ – إن الاجتماعات عادة ما تمثل وجهات النظر المختلفة لذلك فإن القرارات التي تتخذ فيها عادة ما تكون أكثر مراعاة لمصالح الجماعة.

فمثلاً اجتماعات مجلس الإدارة فى شركات ومؤسسات القطاع العام أصبحت قراراتها أصدق تعبيراً عن مصالح المجموع والقواعد العاملة وذلك بعد اشراك العاملين من مستويات إدارية مختلفة فى عضوية مجلس الإدارة .

٤ ـ تتيح الاجتماعات الفرصة من مختلف المستويات والتخصصات والخبرات لتقليل التفاعل والتنافس ، مما يؤدى إلى زيادة فهم كل منهم وتقديره لحقيقة رأى وموقف الآخرين .

٥ ـ عادة ما يتقبل الأفراد القرارات التى تتخذ عن طريق الاجتماعات بصدر رحب نظراً لصدورها عن الجماعة ، وهذا يجعل القرارات أكثر ايحاء بالثقة خاصة إذا كان الأفراد المشتركين فى الاجتماع قد حسن اختيارهم وصدق تمثيلهم للجماعة .

٦ ـ عادة ما يكون لكل فرد فى هذه الاجتماعات صوت واحد مهما كان مركزه الوظيفى ، وهذا يجعل القرارات التى تتخذ فى هذه الاجتماعات بعيدة عن تأثير وتحكم السلطة أو أصحاب المصالح الشخصية .

عيوب الاجتماعات :

بالرغم من المزايا الكثيرة للاجتماعات ، فإن لها عيوباً ومساوئ ، خاصة إذا لم يعد لهذه الاجتماعات إعداداً جيداً ، وإذا لم يسيطر على هذه الاجتماعات جو من النظام يسمح لجميع المشتركين بحرية التعبير عن آرائهم وأفكارهم ، ويمكن تلخيص عيوب الاجتماعات فيما يلى :

١ ـ أن بعض الأفراد قد يسيطرون على هذه الاجتماعات خاصة إذا لم يكن هناك تحديد لعدد مرات الكلام التى تسمح بها للعضو . فبعض الأفراد قد يحتكرون المناقشات ولا يتيحون لغيرهم فرصة التعبير عن آرائهم ووجهة نظرهم .

٢ ـ قد تؤدى هذه الاجتماعات النتيجة المرجوة إذا لم يكن على رأس هذه الاجتماعات رئيس على علم تام بالنظام الداخلى واللوائح التى تحكم هذه الاجتماعات . وإذا لم يكن على مستوى مناسب من المهارة فى إدارة المناقشات .

٣ ـ كثيراً ما تمثل القرارات التى تتخذ عن طريق الاجتماعات الرأى الوسط فقد يتفق المجتمعون على رأى وسط فيما يتصل بمسألة أو مشكلة معروضة للمناقشة والبحث نظراً لأختلاف وتعذر الوصول إلى قرار يحظى بموافقة الأغلبية ، لذلك قد يقدم بعض الأعضاء تنازلات حتى يتقابلوا مع غيرهم من الأعضاء وقد يأتى القرار الأخير الذى توافق عليه الأغلبية هزيلاً لا يراعى المصلحة العامة لأن الهدف كله كان منصباً فى الاجتماع على الاتفاق على قرار يرضى عنه الأغلبية أياً كان نوع القرار .

٤ ـ قد تتأثر النتائج التى تأتى بها هذه الاجتماعات ، وتتوقف على نوعية الأعضاء وحسن اختيارهم ، فمثلاً تتوقف فاعلية اجتماعات مجلس إدارة الشركات على حسن اختيار أعضاء المجلس ، كما يتوقف ذلك على مستواهم العقلى والعملى والخبرى والثقافى والخلقى ، وعلى مدى التعاون والانسجام القائم بينهم .

٥ ـ قد يأتى بعض الأعضاء إلى الاجتماع وهم خالين الذهن تماماً عن الموضوعات التى ستناقش فى الاجتماع ، فهم لم يكلفوا أنفسهم مشقة الاطلاع على البيانات والمذكرات وغيرها من الأوراق التى أرسلت إليهم مع بطاقة الدعوة للاجتماع ، وهذا تأثيراً سيئاً على مستوى مناقشتهم أثناء الاجتماع .

٦ ـ قد تنخفض مؤهلات أو خبرات بعض المشتركين فى الاجتماع عن المستوى المناسب ، وهذا يجعلهم غير قادرين على متابعة المناقشات التى تجرى فى الاجتماعات أو الاشتراك فيها بصورة ايجابية فعالة ، وهذا ما يحدث أحياناً بالنسبة لبعض الأعضاء المنتخبين بمجالس إدارات الشركات جزئياً على هذه الصعوبة وذلك عن طريق تدريب هؤلاء الأعضاء المنتخبين فى معهد الثقافة العمالية وغيره من المعاهد لتزويدهم بالخبرات الإدارية والفنية اللازمة .

العوامل التى تؤدى إلى نجاح الاجتماعات :

لاشك أن نجاح الاجتماعات فى أداء رسالتها يتوقف على عدد من العوامل نذكر منها :

أولاً : حسن اختيار الأعضاء المشتركين فى الاجتماع :

فكلما كان المستوى الخبرى والثقافى والتعليمى للأعضاء المشتركين فى الاجتماع مرتفعاً كلما أدى ذلك إلى ارتفاع مستوى المناقشات التى تجرى فى الاجتماع والوصول بسرعة إلى إطار مشترك للمناقشة يجمع الأعضاء الاجتماع ، وكلما أدى ذلك إلى الوصول إلى قرارات حكيمة وسليمة ، ولكن

يحدث أن يشترك فى بعض الاجتماعات عن الوصول إلى قرارات سريعة وحكيمة بالنسبة للموضوعات والمسائل المعروضة للبحث أمام الاجتماع .

كما يجب على الأعضاء المشتركين فى الاجتماع إلتزام الآداب والقواعد والنظم التى تحكم السلوك فى هذا الاجتماع . فمثلاً يجب على العضو ألا يحاول احتكار كل وقت الاجتماع للمناقشة والتحدث وعرض وجهة نظره لأنه بذلك يحرم أعضاء الاجتماع الآخرين من عرض آرائهم ووجهات نظرهم .

كما يجب ألا تأخذ أعضاء الاجتماع العزة بالإثم والغرور بالمركز الوظيفى المرتفع الذى يشغلونه بأن يحاولوا أن يتسلطوا برأيهم وفكرهم وفرضه على أعضاء الاجتماع مستغلين فى ذلك ما يشغلونه من منصب وما يمتلكونه من سلطان . وقد لاحظ المؤلف أن بعض هؤلاء من ذوى السلطة والنفوذ إذا حضر أحد الاجتماعات وعارضهم فيه من هم أقل منهم مركزاً ووظيفاً أو بواسطة ، فإنهم عادة ما يغضبون ولا يتقبلون بصدر رحب الآراء المعارضة . ولعل من أهم العيوب التى يمكن أن يتم بها أعضاء الاجتماع ، ويؤثر تأثيراً سيئاً على فاعلية الاجتماع وقيمته ، تعصب بعض أعضاء الاجتماع لرأيهم وإصرارهم على هذا الرأى حتى ولو ظهر خطؤه . وهذا التعصب يعطل ويضيع وقت الأعضاء فى مناقشات غير مثمرة لأنها تتسم بالتحيز والتعصب ، لذلك يجب أن يدرب أعضاء أى اجتماع على الموضوعية والإلتزام بها فى المناقشات التى تجرى فى هذا الاجتماع ، وهذه الموضوعية تتمثل فى أن يتحكم عضو الاجتماع ويخضع نفسه فى مناقشاته وقراراته

للمعلومات والحقائق ولا شئ غير المعلومات والحقائق ، وأن يلغى أو على الأقل يقلل من تعصبه وتحيزه الشخصى .

ويجب أن يكون أعضاء الاجتماع واعين لحقيقة اتجاهاتهم السالبة التى قد تعطل الاجتماع وتعوق الوصول إلى قرارات مغالية فيه . نضرب مثالاً لذلك : أحد أعضاء اجتماع ما لديه اتجاه سالب نحو عضو آخر ، وهذا الاتجاه السالب يصل لدرجة الكراهية الشديدة لذلك فهو دائم الترصد لآراء ووجهات نظر العضو الآخر يعارضها معارضة شديدة ، ويرفضها عن حق أو عن غير حق ، لذلك كان على أعضاء الاجتماع أن يعوا ويدركوا حقيقة الاتجاهات السالبة التى تسئ إلى الاجتماع وتقلل من فاعليته .

ونضرب مثالاً آخر لاتجاهات سالبة قد تسود بعض أعضاء اجتماع نحو الاجتماع بسبب حضورهم الاجتماع مضطرين أو مجبرين ، أو أن القضايا والموضوعات المعروضة للمناقشة فى الاجتماع مفروضة عليهم من جهات أو مستويات إدارية أعلى ، أو أن هذه القضايا والموضوعات لا تثير اهتمام الأعضاء ، فهذا الاتجاه السالب نحو الاجتماع قد يؤدى إلى تكاسل الأعضاء أو اللامبالاة من جانبهم ، وعدم رغبتهم فى المشاركة فى المناقشة .

ولابد من نجاح الاجتماع وزيادة فاعليته أن نرتفع بدوافع الأعضاء لحضور الاجتماع ، وأن تخلق الحوافز لحضوره والمشاركة فيه . ونضرب أمثلة للحوافز التى قد تدفع الأعضاء إلى الاهتمام بحضور الاجتماع والمشاركة فيه ، فوجود مكافآة مادية نظير حضور جلسات الاجتماع تخفف من عبء

الاجتماع على الأعضاء وتعطيهم بديلاً عن الوقت والجهد العقلى والعصبى الذى يبذلونه فى المشاركة فى الاجتماع ، كما أن وجود مكافأة لحضور جلسات الاجتماع تحفز أعضاء الاجتماع وتدفعه للحرص على حضوره .

ومن حوافز حضور الاجتماع والمشاركة فيه ، إعلان المناقشات التى تجرى فى الاجتماع على أفراد الجمهور أو العاملين الذين يهمهم أمر ما يبحث أو يناقش فى الاجتماع ، فأعضاء الاجتماع عندما يدركون أن مناقشتهم ومشاركتهم فى الاجتماع بالرأى سوف تعلن فإنهم يحرصون على الحضور والمشاركة المجدية المثمرة فى مناقشات وأعمال هذا الاجتماع ، وهذا ما يحدث مثلاً بالنسبة لاجتماعات مجلس الشعب فى بلادنا . فنشر ما يجرى فى اجتماعات المجلس بوساطة وسائل النشر المختلفة من صحف وتليفزيون، ونسبة كل رأى أو وجهة نظر أو نشاط أو جهد يبذل فى الاجتماع إلى صاحبه ، يدفع أعضاء مجلس الشعب إلى الاهتمام وبذل الجهد فيما يجرى فى اجتماعات المجلس من مناقشات بالنسبة للمسائل التى تهم أفراد الجمهور الذين يمثلونهم ، كما أن هذا يدفعهم للمواظبة على حضور الاجتماعات ، كما أن نشر محاضرات جلسات الاجتماع على من يهمه الأمر من أفراد الجمهور يحقق نفس الهدف السابق .

ويذكر المؤلف حالة اجتماع دورى كان يعقد فى احدى المؤسسات ، وكان رئيس الاجتماع يوجه سكرتير الاجتماع على أن يذكر فى محضر هذا الاجتماع أسماء الأعضاء الذين لم يحضروا الاجتماع وعدم الاكتفاء بذكر أسماء الأعضاء الحاضرين ، وأن يذكر بجانب أسم كل عضو لم يحضر

عذره عن عدم الحضور أو يسجل بجانب أسمه أنه لم يحضر ولم يعتذر أيضاً وهذا ولا شك يسئ إلى عضو الاجتماع أمام أفراد الجمهور الذين يهمهم أمر الاجتماع ، يوضح أن العضو مقصر ومتهاون ، مما يدفعه إلى الحرص على حضور الاجتماع مستقبلاً .

ثانياً : رئاسة الاجتماع القادرة والحازمة والخبيرة :

لا شك أن لرئيس الاجتماع تأثيراً كبيراً على سير الاجتماع ، وكلما كان رئيس الاجتماع قادراً على السيطرة خبيراً وحكيماً كلما أثر ذلك تأثيراً موجباً على الاجتماع وعلى فاعليته . رئيس الاجتماع الصالح لا يفرض رأياً على أعضاء الاجتماع ، كما أنه يكون عادل فى إعطاء الفرصة المتساوية لجميع أعضاء الاجتماع لإبداء رأيهم وعرض فكرهم ، ورئيس الاجتماع الناجح يستطيع أن يحفظ النظام داخل الاجتماع ويمنع تداخل المناقشات وانصراف بعض الأعضاء إلى مناقشات جانبية أو التحدث فى موضوعات خارجية عن موضوع الاجتماع . ورئيس الاجتماع الناجح يستطيع أن يفرض على الأعضاء الإلتزام بقواعد الذوق والآداب عند مناقشتهم آراء ومواقف أعضاء الاجتماع والآخرين ، كما أن هذا الرئيس دائماً ما يتأكد من أن الموضوع المطروح للمناقشة أمام الاجتماع قد حظى بقدرٍ كافٍ من تحليل ودراسة ومناقشة الأعضاء وذلك قبل عرضه على الأعضاء للتصويت واتخاذ قرار بشأنه ، وذلك حتى لا يصوت الأعضاء على قرار بالنسبة لموضوع معين لم يدرس دراسة متعمقة مستنيرة ، وعلى الرئيس أن يحيل الموضوع إلى لجنة متفرعة من الاجتماع أو لجهة الاختصاص بهدف دراسته دراسة مستفيضة وعرض تقرير مفصل عن هذا الموضوع فى جلسة اجتماع قادمة ،

إذا رأى أن هذا الموضوع تتقصه الدراسة ، أو أن بعض جوانبه تحتاج لمزيد من التوضيح .

ثالثاً : الوقت المناسب للاجتماع :

عرضنا عند معالجة موضوع الإتصال فى الفصل الأول من هذ الكتاب أهمية اختيار الوقت المناسب للإتصال إذا أردنا زيادة فاعلية هذ الاتصال ، وإذا طبقنا هذا القول على إدارة الاجتماعات نقول أن عقد الاجتماع فى موعد غير مناسب يؤثر تأثيراً سيئاً على فاعلية الاجتماع وعلى قيمة ما تبحث فيه من موضوعات وما يتخذ فيه من قرارات .

وفيما يلى عرض لبعض أمثلة الاجتماعات التى تعقد فى وقت غير مناسب : عقد اجتماع يتحدث فيه رئيس مجلس إدارة شركة صناعية إلى العمال فى بعض المسائل الهامة التى تهم الإدارة والعمل . وطلب رئيس الشركة عقد هذا الاجتماع بعد انتهاء العمال من العمل الساعة الخامسة مساءً، ومع فرض أن هذا الاجتماع ــ نظراً لأهميته ـ سيمتد انعقاده إلى ما بعد الساعة الثامنة مساءً ، فلا شك أن هذا الاجتماع يعقد فى وقت غير مناسب ، فالعمال مرهقون ومتعبون من يوم طويل من العمل الشاق ، كما أن العمال لم يخطروا مقدماً بعقد هذا الاجتماع حتى يستعدوا ويهيؤا أنفسهم له . وبعض العمال سيسبب لهم التأخير لحين الانتهاء من عقد الاجتماع الكثير من المشكلات والصعوبات للقارئ أن يتصور بعضها .

ومن الأمثلة الأخرى لاجتماع يعقد في وقت غير مناسب : عقد اجتماع هام في شهر مثل أغسطس في مصر ، حيث معظم أعضاء الاجتماع في أجازات وبعضهم قد يكون خارج البلاد أو يصطاف في أحد مصايف الجمهورية ، مع عدم إخطارهم بموعد الاجتماع قبل انعقاده بوقتٍ كافٍ مما يؤدى إلى تخلف عدد كبير منهم عن الاجتماع .

ومن الأمثلة التي تساق عن الاجتماعات التي تعقد في وقت غير مناسب : عقد اجتماع معين لمناقشة موضوع متشعب الجوانب ، ويتأثر القرار الذى يتخذ بشأنه أعداد كبيرة من الناس دون أن يُعطى الأعضاء وقت كاف قبل الاجتماع لدراسة مختلف الجوانب لهذا الموضوع ، ودون أن يزود الأعضاء قبل الاجتماع بالمعلومات والبيانات الكافية التي تمكنهم من مناقشة الموضوع في الاجتماع بأسلوب علمي مستنير .

ولذلك فاختيار الوقت المناسب للاجتماع ضروري لنجاح هذا الاجتماع وزيادة فاعليته . فالوقت المناسب لأعضاء الاجتماع هو الذى يناسب غالبيتهم ، على أن يخطروا بموعد الاجتماع مقدماً وقبل انعقاده بوقتٍ كافٍ ، حتى إذا كان هذا الاجتماع اجتماعاً دورياً يعقد كل شهر مثلاً ، فمن المستحسن أن تقوم سكرتارية الاجتماع بتذكير الأعضاء بموعد عقده كتابة أو شفاهة عن طريق التليفون أو غيره من وسائل الاتصال ، وفي حالة الاجتماعات التي تبحث بعض القضايا والمسائل الهامة والمعقدة يجب أن نرسل إلى الأعضاء المذكرات والبيانات والمعلومات المتصلة بالموضوعات التي تناقش قبل انعقاد الاجتماع بفترة كافية .

وفيما يتصل بطول فترة انعقاد الاجتماع ، يجب ألا يطول هذا الانعقاد حتى لا يشعر الأعضاء بالتعب والملل . فمن الملاحظ أن بعض الاجتماعات التى تعقد فى بلادنا قد تطول لتستمر أحياناً خمس ساعات أو يزيد . وهذه الفترة ترهق أعضاء الاجتماع ارهاقاً شديداً ، والذى يحدث فعلاً أن معظم الأعضاء بعد ساعة أو ساعتين من متابعة أى اجتماع والمشاركة فيه يفقدون قدرتهم على الاستمرار فى هذه المتابعة ويفقدون انتباههم . وعادة ما يترك أمر المناقشة لعدد قليل من الأعضاء لديهم القدرة والطاقة على ذلك . وقد يتساءل القارئ عن الحل فى حالة ما إذا كانت الموضوعات والمسائل المعروضة أمام الاجتماع تتطلب وقتاً طويلاً للمناقشة . والرد على ذلك أن بعض هذه الموضوعات قد يؤجل إلى جلسات تالية للاجتماع . فالاجتماع الذى يستمر لمدة خمس ساعات أو يزيد يكون أكثر فاعلية إذا عقد على مرتين كل مرة فى حدود ساعتين أو ثلاث ساعات على الأكثر .

رابعاً : المكان المناسب للاجتماع :

مكان الاجتماع قد يكون محدداً بصفة دائمة ، فمثلاً مجلس إدارة شركة من شركات القطاع العام عادة ما ينعقد بمقر المركز الرئيسي للشركة ، واجتماع مجلس الكلية أو المعهد العالى ينعقد عادة فى مبنى الكلية ، ولكن الكلام عن اختيار المكان المناسب للاجتماع قصد به الاجتماعات الطارئة والتى ليس لها صفة الاستمرار . فمثلاً أراد مجمع الحديد والصلب عقد بعض الاجتماعات الهامة التى يحضرها مسئولون ومتخصصون ومستشارين من جهات مختلفة ، فمن الصعب عقد هذا الاجتماع فى منطقة المصانع بالتبين بضواحى حلوان لأن الأعضاء سيجدون مشقة كبيرة فى الوصول إلى مكان

الاجتماع ، كما أن الأعضاء سيضيعون وقتا طويلاً فى الذهاب إلى هذا الاجتماع والعودة منه . ويعتبر مكان عقد الاجتماع بمنطقة المصانع بالتبين مكاناً غير مناسب لذلك ، فإن مثل هذه الاجتماعات عادة ما تعقد بمقر الجهاز التنفيذى بشارع الألفى بالقاهرة حيث المكان المتوسط بالنسبة لغالبية أعضاء الاجتماع . ومن الممكن عقد اجتماعات بمنطقة المصانع بالتبين إذا كان كل الحاضرين فيها من بين العاملين بالمصانع أو اقتضت الضرورة عقد الاجتماع هناك لأسباب فنية .

ويحدث أحياناً أن يحضر اجتماع معين أعضاء قادمين من مناطق بعيدة من الجمهورية ، كأن يأتي للاجتماع أفراد من محافظات مختلفة ، فلابد عند اختيار مكان الاجتماع الذى سيحضره هؤلاء الأفراد أن يكون فى مكان وسط قريب من محال إقامتهم المؤقتة ، ولابد من إخطارهم مقدماً بمكان عقد الاجتماع وعنوانه بالضبط ووسائل الوصول إليه .

خامساً : توافر الامكانيات المادية للاجتماع :

فلكل اجتماع عنصر وإمكانيات مادية لازمة لنجاحه ، ومن هذه الامكانيات ، الامكانيات المادية : المائدة التى يجلس عليها الأعضاء يجب أن تكون متسعة اتساعاً كافياً لإجلاس جميع الأعضاء ، ويجب أن يحدد على هذه المائدة ما يدل على المكان الذى يجلس فيه كل عضو ، وأن يوضع أمام كل عضو كمية من الأوراق ـ يستخدمها العضو فى الكتابة عليها ـ وقلم رصاص أو قلم حبر جاف لأن بعض الأعضاء قد ينسون احضار أقلام معهم للكتابة بها . ومن اللازم الاهتمام بالمقاعد التى يجلس عليها الأعضاء ، فهذه المقاعد

سيجلس عليها أعضاء الاجتماع ساعتين أو يزيد ، فإذا كان مريحاً ساعد ذلك على راحتهم واستقرارهم وباعد ذلك بين تعبهم السريع من الجلسة الطويلة .

ومن المهم أن يكون درجة حرارة مكان الاجتماع مناسبة ، فيكون به شكل من أشكال التدفئة شتاءً والتهوية صيفاً . ومن المستحسن أن يكون المكان جيداً من ناحية الاضاءة الطبيعية نهاراً ولا مانع من المساعدة بالاضاءة الصناعية المناسبة نهاراً وليلاً . والواقع أن عدد أعضاء الاجتماع إذا كان كبيراً نسبياً (عشرون عضواً مثلاً) واتسعت لذلك مائدة الاجتماعات التى يجلسون إليها ، فلابد من توفير وسائل لتكبير الصوت ثابتة أو متحركة حتى تضمن وصول صوت الأعضاء المتحدثين إلى زملائهم المشتركين فى الاجتماع .

ومن المستحسن أن يكون مكان الاجتماع هادئاً بعيداً عن الضوضاء الصادرة من الشوارع وعن الآلات أو عن غيرها .

ومن المهم أيضاً أن يكون هناك وسائل إتصال جيدة بين مكان الاجتماع وبين خارج المكان ، فقد يتطلب الأمر أثناء الاجتماع أن يطلب رئيس الاجتماع مسئولاً ما أو جهة معينة للحصول على بيانات أو معلومات أو استطلاع الرأى نظراً لأنها ضرورية لاستمرار المناقشة وتقدمها .

وتزداد أهمية اختيار المكان الذى يعقد فيه الاجتماع إذا كان عدد الحاضرين فى هذا الاجتماع كبيراً ، مئات مثلاً كما هو الحال فى اجتماعات

الجمعيات العمومية للنقابات والشركات المساهمة والنوادى وغيرها . فمن المهم أن يكون مكان الاجتماع مناسباً وكافياً لاستيعاب هذه الأعداد الكبيرة من الأعضاء ، والاهتمام وتحقيق النظام بالنسبة لهذا الاجلاس مع توفير الإضاءة والتهوية المناسبتين ، وتوفير وسائل توصيل الأعضاء المتكلمين على منصة التحدث إلى جموع الأعضاء الحاضرين ، ومن المهم فى هذه الحالة أيضاً اتخاذ إجراءات تضمن النظام والأمن فى مكان الاجتماع ، وتنظيم عملية دخول وخروج هذه الأعداد الكبيرة من الأعضاء إلى ومن مكان الاجتماع ، وهذا يتطلب إعداداً سابقاً طويلاً من جانب رئيس الاجتماع وسكرتاريته .

سادساً : وجود سكرتارية فعالة للاجتماع :

دور السكرتارية هام وواضح فى الإعداد للاجتماعات ، ففى الاجتماعات التى يحضرها عدد قليل من الأعضاء كاجتماعات مجالس إدارة الشركات أو النقابات وغيرها عادة ما يكون لسكرتير أو لسكرتارية الاجتماع دوراً هاماً تؤديه قبل الاجتماع وأثناءه وبعده . وأن تتوسع فى الحديث عن هذا لأنه يناقش تفصيلاً فيما بعد عند عرضنا دور السكرتير فى الاجتماع قبل وأثناء وبعد انعقاده . وتزيد أهمية الدور الذى تقوم به سكرتارية الاجتماع فى حالة الاجتماعات التى يحضرها عدد كبير من الأعضاء ويسودها قدر كبير من الشكليات والرسميات يجب مراعاتها بدقة فى مختلف مراحل الاعداد للاجتماع وأثناء انعقاده واتخاذ قراراته وتبليغ هذه القرارات لجهات الاختصاص .

التقارير وخطوات إعدادها :

مقدمـة :

للتقارير وظيفة هامة في وقتنا الحاضر ، فالتقارير تعتبر من وسائل الاتصال داخل المنشآت على اختلاف أنواعها وعلى اختلاف النشاط الذى تمارسه . وبدون هذه التقارير يكون من الصعب إدارة أية منشأة بفاعلية وبكفاءة ، وذلك لأن الإدارة تعتمد على المعلومات التى تتضمنها هذه التقارير فى معرفة حقيقة ما يجرى داخل المنشأة وفى اتخاذ القرارات الهامة التى يجب أن تقوم على أكبر قدر من الحقائق والمعلومات . وعن طريق التقارير يتلقى المديرون المعلومات التى يعتمدون عليها فى رسم السياسات ووضع الخطط واتخاذ القرارات واختيار أسلوب العمل المناسب داخل منشآتهم ، كما تستخدم التقارير لإعلام المديرين بتكاليف الانتاج ومشكلات ومستوى الادارة فى مختلف الأعمال . وتساعد التقارير المديرين فى التعرف على وجهات نظر العاملين من مختلف المستويات الإدارية بالنسبة للموضوعات والمشكلات المتصلة بالعمل ، وكذلك التعرف على الحلول المقدمة بواسطة هؤلاء العاملين لمواجهة مختلف المشكلات التى تعارض طريق العمل والانتاج . ...

تعريف التقارير :

يمكن تعريف التقرير بأنه : عرض للحقائق الخاصة بنوع معين أو مشكلة عرضاً تحليلياً بطريقة سلسلة مبسطة مع ذكر الاقتراحات التى تتمشى مع النتائج التى تم التوصل إليها بالبحث والتحليل .

ويمكن النظر إلى التقرير على أنه : عرض لفظى ــ عادة ما يكون مكتوباً وأحياناً قد يكون شفهياً ــ لظروف أو احداث أو أحوال معينة تسود منشأة ما ، أو عرض لنتائج بحث ، أو دراسة لمشكلة محددة والمقترحات التى قد تؤدى إلى حل هذه المشكلة .

وقد يكون هدف التقرير إعلام التغير بأمر من الأمور ، قد يكون هدف التقرير تحريك سلوك الآخرين عن طريق اقناعهم بشئ معين أو بوجهة نظر محددة ، وقد يكون هدف التقرير عرض لنتائج بحث ، أو دراسة لموضوع معين أو مشكلة لها وزنها ، ليفيد من قراءة هذا التقرير كل من يطلع عليه . وقد يكون غير محدد تماماً فى ذهن كاتب التقرير جميع الأفراد الذين يحتمل أن قرأوا هذا التقرير .

وقد زاد عدد التقارير المتداولة فى السنوات الأخيرة زيادة كبيرة وتعددت أهدافها ، حتى إننا قد نعجز عن التعرض بالشرح لكل هذه الأعداد الكبيرة من التقارير دون أن نقوم بتصنيفها إلى أنواعها المختلفة .

وإذا أخذنا التقارير المتداولة فى منشأة تجارية أو صناعية كمثال ، فإننا نجد هناك أعداداً كبيرة من التقارير المتداولة داخل المنشأة أو خارجها ، فبعض التقارير قد تتضمن متباعة لبعض الأعمال التى تمت ، وقد تتضمن أخرى تحليلاً لظروف حاضرة تؤثر على العمل والانتاج ، وقد تعرض بعض التقارير لمشكلات متنوعة تؤثر على الكفاية الانتاجية للعاملين وأسلوب مواجهة هذه المشكلات ، ومن التقارير المتداولة داخل المنشأة تلك التى يقدمها الخبراء

والمستشارين وغيرهم من أعضاء الهيئة الاستشارية إلى المسئولين في المنشأة متضمنة وجهة نظرهم ونتائج دراساتهم وبحوثهم فيما يتصل بمختلف المسائل التي تدخل في مجال اختصاصهم . وقد تعرض بعض التقارير للتطور في النواحي المالية والانتاج والعمالة بصورة احصائية . وبجانب التقارير السابقة توجد مختلف التقارير التي تصدر عن مجلس إدارة المنشأة واللجان المختلفة . وكذلك التقارير التي ترفعها المنشأة إلى الجهات المسئولة التي تتبعها كاللجنة القطاع أو الوزارة ، وهذا بالإضافة إلى التقارير الفترية : الأسبوعية والشهرية والنصف سنوية التي تقدم بإعدادها مختلف أدوات المنشأة عن أعمالها ونشاطها .

أنواع التقارير :

نظراً للعدد الكبير من التقارير المستخدمة حالياً في مختلف المنشآت فإن تصنيفها يعين كثيراً على دراستها ومناقشتها . ويمكن تقسيم التقارير على أساس عدد من العوامل منها :

١ ـ تقسيم التقارير على أساس الموضوع :

يمكن تقسيم التقارير على أساس الموضوع الذى تتعامل معه إلى ما يأتى :

أ ـ التقارير الإخبارية :

وتقتصر هذه التقارير على عرض المعلومات والبيانات الخاصة بموضوع التقرير عرضاً تحليلياً دون محاولة تقديم اقتراحات أو وجهة نظر معينة فيما يتصل بالمعلومات أو البيانات التي يتضمنها التقرير ، إذ أن الغرض من كتابة مثل هذا التقرير هو إعطاء صورة حقيقة لما يجرى بالنسبة

لأمر من الأمور ومن أمثلة التقارير الإخبارية تلك التقارير الدورية التى يعدها رؤساء الأقسام أو الإدارات إلى رؤسائهم عن سير العمل فى إداراتهم .

ب ـ التقارير التحليلية أو تقارير البحث والفحص :

وعادة ما تعرض هذه التقارير لموقف أو مشكلة معينة مع عرض وتحليل جوانب هذه المواقف أو هذه المشكلة وتقديم المقترحات بشأنها . ومن أمثلة هذه التقارير التى يكتبها الخبراء والمستشارين فى المنشأة ، فيما يتصل بمشكلة ما من المشكلات التى تعترض طريق العمل والانتاج ، فمثلاً قد يقدم مستشار الأفراد فى المنشأة تقريراً إلى المدير العام عن نتائج دراسته لمشكلة كثرة تغيب العاملين وتركهم العمل فى المنشأة للعمل فى منشآت آخرى . وقد يقدم مستشار العلاقات العامة فى شركة بترول كبرى تقريراً يتضمن مقترحاته لتدعيم العلاقة بين الشركة والمجتمع الذى تعمل فيه وأساليب تغيير اتجاهات الجمهور نحو هذه الشركة وتحسين هذه الاتجاهات ، ومثل هذه التقارير لا تقوم فقط بسرد الحقائق والمعلومات ولكنها تقوم بتحليل الموقف عن طريق البحث والدراسة وتقديم المقترحات الايجابية ، وعادة ما يتطلب إعداد مثل هذه التقارير خبرة فنية ووقتاً وجهداً كبيرين .

جـ ـ التقارير السنوية :

وهى التقارير التى توضح وتشرح جميع الأعمال التى قامت بها المنشأة أو المؤسسة فى العام الذى انقضى طبقاً للخطة أو الميزانية المقررة . ويوضح بهذه التقارير ما تم تنفيذه من أعمال ومشروعات ، وكذلك الاتفاق الفعلى والاتفاق الذى ارتبط به ، والأعمال والمشروعات التى لم يتم تنفيذها ،

والعقبات والصعوبات التـى واجهت نشـاط المنشـأة وحـالت دون تنفيذ بعـض مشروعاتها سواء كانت هـذه العقبـات ماليـة أو فنيـة أو إداريـة ، وعـرض مـا قامت به المنشأة للتغلب عليها ثم توضيح مشـروعات العـام المقبـل ، ومـا هـو المطلوب لتفيذ هذه المشروعات .

ومن أمثلة هذه التقارير تلك التى كانت تقدمها المعاهد العالية المختلفـة إلى المجلس الإقليمى النوعى التابعة له هذه المعـاهد ، متضمنـة النشـاط التعليمـى داخل المعهـد فـى العـام الدراسـى السـابق والنشـاط الطلابـى بجميـع أنواعـه ، وبيان المشكلات والعقبات التى تؤثر على حسن سير الدراسة واحتياجات هـذه المعاهد فى العام المقبـل بالنسـبة للامكانيـات الماديـة وأعضـاء هيئـة التدريـس وغيرها .

ومن أمثلة هذه التقارير أيضاً تلك التى يقدمهـا مجلـس إدارة منشـأة أو جمعية أو نقابة أو ناد إلى الجمعية العمومية متضمنة كافة أوجه النشـاط الفنـى والإدارى فـى العـام المـاضـى ، والعقبـات والمشـكلات التـى اعـترضت العمـل وتقديم المقترحات بالنسبة للعام القادم .

د ـ التقارير المالية :

زادت فاعليـة التقـارير الماليـة بعد تحسـين طـرق المحاسـبة الإداريـة ومحاسـبة التكاليف ، وأصبحت البيانات المالية تكون جـزءاً هامـاً مـن البيانـات الكمية ومن المعلوم أن البيانات الكمية سواء كانت مالية أو احصائية تمثل أداة

رئيسية من أدوات الإدارة فى عمليات التخطيط والرقابة عليها فى هذه الأحوال " الإدارة بالأرقام " .

هـ - تقارير دورية إشرافية :

وهى التقارير التى تقدم كل فترة زمنية معينة ، قد تكون ثلاثة شهور أو ستة شهور أو لمدة تزيد عن ذلك أو تقل ، وتوضح الموقف سواء من الناحية المالية أو الانتاجية أو من ناحية أوجه نشاط المنشأة . وهذه التقارير الدورية الفترية تساعد على التأكد من أن النشاط والعمل يسير حسب الخطة الموضوعة ، كما تساعد على التعرف على نواحى الإنحراف عن هذه الخطة ومواجهة ذلك سريعاً قبل أن يستفحل الأمر .

و - تقارير إحصائية :

وتتضمن التقارير الاحصائية بيانات عن نشاط المنشأة مسجلة ومعروضة فى صورة كمية ومن أمثلة هذه التقارير تلك التى تتضمن بيانات عن الانتاج مقاساً بالوحدات المختلفة وبيانات عن حركة المبيعات أو عن العمالة أو أية بيانات آخرى يمكن عرضها بصورة كمية .

ز - تقارير إدارية :

ويدخل تحتها عدد كبير من التقارير وتشمل جميع التقارير التى تعد بواسطة مختلف المستويات الإدارية لعرض ومناقشة مشكلات إدارية معينة أو توصيل رأى محدد أو وجهة نظر بالنسبة لموضوع من الموضوعات إلى المستويات الإدارية الأعلى .

ح - تقارير تفسيرية :

وهذه التقارير ضرورية لكى تنقل إلى علم المديرين بيانات غير كمية لا تغطيها التقارير الاحصائية والمالية وتهتم هذه التقارير بالربط بين العلاقات المختلفة وإعطاء التفسيرات المختلفة للمواقف التى تواجه المنشأة فى جميع مجالات العمل والانتاج ، ومن أمثلة هذه التقارير التفسيرية تلك التى يقدمها مدير المبيعات مفسراً فيها أسباب الزيادة الكبيرة الطارئة فى المبيعات ، أو تلك التقارير التى يقدمها مدير الانتاج موضحاً فيها أسباب الانخفاض المفاجئ فى الانتاج ، أو كثرة الفاقد والتالف فى هذا الانتاج أو إرتفاع التكلفة إرتفاعاً مفاجئاً .

تداخل موضوعات التقارير :

الواقع أن التقسيم السابق للتقارير يهدف أساساً إلى تسهيل المناقشة والدراسة العلمية للتقارير ، ولكننا نجد فى الحياة العملية بعض التداخل بين هذه الأقسام ، فمثلاً قد يكون التقرير احصائياً ولكنه ينتهى إلى إعطاء تفسيرات مختلفة للأرقام المتضمنة فى التقرير ، وهذه التفسيرات تعطى معنى لهذه الأرقام .

٢ - تقسيم التقارير حسب درجة شكليتها :

ويمكن تقسيم التقارير حسب شكليتها إلى :

أ - تقارير يسودها قدر كبير من الشكليات :

قد تكون التقارير شكلية بحيث تخضع لأصول معينة من حيث كتابتها وعرض المعلومات فيها . ومن صور التقارير التى تخضع لقدر كبير من

الشكليات تقارير بحوث الماجستير والدكتوراه التى تخضع فى كتابتها لأصول معينة ، فالورق المستخدم فى كتابة التقارير يجب أن يكون من نوع معين ، وعرض المعلومات يخضع أيضاً لنظام معين ، وحتى كتابة العناوين والمسافات بين هذه العناوين والمادة المعروضة فى حالة كتابة التقارير على الآلة الكاتبة تخضع عادة لأصول ونظم محددة ، كما أن أسلوب كتابة هذه التقارير الرسمية والشكلية وصياغتها يخضع لقواعد معينة ، فمثلاً تختفى من هذه التقارير صيغة المتكلم ، فمثلاً لا يستحب القول فى مثل هذه التقارير " وقد صممت استفتاءً معيناً وقمت باجرائه على عينة من العمال لمعرفة رأيهم فى التنظيم الجديد للعمل " ، ولكن الصيغة الصحيحة عادة ما تكون : " وقد صمم استفتاء معين وأجرى على عينة من العمال لمعرفة رأيهم فى التنظيم الجديد للعمل " ، وهكذا تخضع هذه التقارير ـ ومن أمثلتها رسائل الماجستير والدكتوراه ـ لقدر كبير من النظم والقواعد المحددة بحيث لا يصبح التقرير مقبولاً إذا لم تراع فيه بدقة وعناية .

والواقع أن التقارير المستخدمة فى مجالات الأعمال تختلف من حيث درجة الرسمية والشكلية التى تسودها ، فمثلاً التقرير الذى يعده رئيس مجلس إدارة شركة من الشركات لعرضه على وزير الصناعة عادة ما يتضمن قدراً من الشكليات من ناحية كتابة وإخراج التقرير واللغة المستخدمة فيه ، وفى حين لأن تقريراً مقدماً من رئيس العمال لمدير الانتاج قد يكون بسيطاً فى شكله وإخراجه .

ب - تقارير رسمية أو غير شكلية :

وهذه التقارير عادة ما تكون بعيدة كل البعد عن الرسميات والشكليات وعادة ما تستخدم مثل هذه التقارير داخل الإدارة أو المنشأة لعرض وجهات نظر معينة أو توصيل معلومات عن العمل والانتاج ، وعادة ما تكون هذه التقارير صغيرة فى شكل مذكرات .

٣ - تقسيم التقارير حسب الصورة التى تخرج عليها :

يمكن تقسيم التقارير حسب الصورة التى تخرج عليها مثل هذه التقارير إلى ما يأتى :

أ - تقارير شفهية :

فالكثير من المعلومات أصبحت الآن تأخذ طريقها إلى العاملين عن طريق التقارير الشفهية فقد يجتمع رئيس مجلس إدارة إحدى الشركات الصناعية مع العاملين ليتحدث معهم عن أهداف الشركة وخطتها الانتاجية وما أمكن تحقيقه من الخطة والصعوبات التى تواجه عملية الانتاج وذلك بهدف الحصول على مزيد من التعاون والجهد من جانب العاملين ، وقد يعقد مدير الانتاج اجتماعاً مع رؤساء العمل ويعرض عليهم تقريراً شفهياً عن النظام الجديد لسياسة دفع الأجور الذى وافق عليه مجلس الإدارة وأسلوب تطبيق هذا النظام .

ومن أمثلة التقارير الشفوية تلك التقارير التى قد يقدمها رئيس العمال إلى مدير الانتاج عن حالة الانتاج كل يوم ، وكذلك التقرير الذى يقدمه وكيل المدرسة الثانوية لناظر المدرسة كل يوم عن سير الدراسة .

وقد تستخدم التقارير الشفهية فى حالة ما إذا كان الشخص الذى يقدم التقرير غير متمكن من اللغـة ، فمثلاً رئيس العمل يستطيع أن يقدم تقريراً شفهياً أكثر دقة من التقرير المكتوب خاصة إذا كان تعليمه المدرسى محدوداً ولا يتقن التعبير كتابة عن أفكاره ووجهة نظره .

وقد تستخدم التقارير الشفهية أيضاً فى حالة الاستعمال والسرعة حين لا يكون هناك وقت كاف لكتابة التقرير ، وذلك بعرض محتوى التقرير شفهياً .

ب - التقارير المكتوبة :

وهذه هى الصورة الغالبة على التقارير لأن التقارير المكتوبة تسمح بالدقة فى التعبير وفى عرض الأفكار ، كما أن التقارير المكتوبة يمكن تداولها بواسطة أكبر عدد من الأفراد ، كما أن مثل هذه التقارير يمكن الاحتفاظ بها والرجوع إليها فى حالة الضرورة أو عند الحاجة ، وعادة ما يكون الجهد المبذول فى التقارير المكتوبة كبيراً ، وهذا يتيح فرصة أكبر لتنظيم معلومات التقرير والأفكار التى يتضمنها بدقة وعناية .

٤ - تقسيم التقارير حسب الجهة الموجهة إليها :

ويمكن تقسيم التقارير حسب الجهة الموجه إليها هذه التقارير إلى :

أ - تقارير موجهة للداخل :

هى تلك التقارير التى يتداولها العاملين فى الوزارة الواحدة أو الشركة أو الهيئة أو غيرها ، وعادة لا تتعدى هذه التقارير حدود المنشأة لأنها تتصل بأمور داخلية لا تهم أحداً فى الخارج .

ب ـ تقارير موجهة للخارج :

هى التى تضعها المنشأة لكى يطلع عليها ويقرأها أفراد خارج المنشأة ومن أمثلة هذه التقارير تلك التى ترفعها المنشآت المختلفة إلى بعض المسئولين فى الوزارة التى تتبعها المنشأة ، وكذلك التقارير التى ترسلها الشركات المساهمة إلى المساهمين موضحة المركز المالى للمنشأة والظروف التى مرت بها فى العام السابق ومن أمثلة هذه التقارير الموجهة للخارج أيضاً التقارير التى تعدها المنشآت عن نشاطها وعن أحوال العمل وظروف الانتاج بها لكى يقرأها أفراد الجمهور . أو لكى ترسل إلى أجهزة الاعلام المختلفة وخاصة الصحف والمجلات .

أهمية التقارير بالنسبة للإدارة :

للتقارير أهمية خاصة بالنسبة للإدارة ، وهذه التقارير قد تكون موجهة بمعنى أنها وضعت بناءً على توجيه أو طلب معين من الرئاسة ، أما التقارير غير الموجهة فهى التى توضع لمجرد أن تكون هذه التقارير مطلوبة بواسطة جهة معينة بالذات . وهذا لا يمنع أن يستفيد عدد كبير من الأفراد وكذلك الإدارات بما تتضمنه هذه التقارير غير الموجهة من معلومات وبيانات والتقارير تقوم على خدمة الإدارة فى أربعة اتجاهات :

١ ـ تعمل التقارير على زيادة كفاءة عملية التخطيط ، فالتخطيط العلمى الجديد يقوم على أكبر قدر من البيانات والمعلومات وهذا ما تستطيع التقارير تحقيقه ، إذ أنها تزود العاملين على جميع المستويات الإدارية بما يحتاجون إليه من معلومات وبيانات وتقيدهم فى عملية التخطيط ،

كما أن التقارير تفيد عند إعداد الخطط طويلة الأجل وقصيرة الأجل وعند اتخاذ القرارات الهامة .

٢ ـ تسهل التقارير عملية التنسيق بين الإدارات فعن طريق التقارير يمكن لكل إدارة أن تعرف ما يجرى داخل غيرها من الإدارات ، كما أن التقارير تمد موظفى المنشأة بما يحتاجون إليه من معلومات وبيانات ، وتجعلهم على علم بما يجرى داخل المنشأة .

٣ ـ تيسر التقارير أيضاً عملية الرقابة ، فالتقارير ـ بما تتضمنه من معلومات عن العمل والانتاج ، وما تحقق منه وما تم تنفيذه فى الفترات الزمنية المختلفة ـ تساعد عملية الرقابة ، فالرقابة بمعناها الواسع هى التأكد من أن التنفيذ يحقق الأهداف المرسومة وأن كل شئ فى المنشأة يسير حسب الخطة الموضوعة ، والتقارير ـ بما تتضمن من معلومات عن التنفيذ ـ تساعد على تحقيق الرقابة الفعالة واكتشاف الأخطاء والانحرافات وعلاجها قبل استفحالها .

٤ ـ يمكن للإدارة ـ معرفة وجهات نظر وآراء العاملين على مختلف المستويات وذلك عن طريق ما يرفعونه من تقارير ، كما أنه عن طريق التقارير يمكن أن تتعرف الإدارة على مشكلات التطبيق أولاً بأول وتعمل على حلها ومواجهتها ، كما تعمل التقارير على جعل الإدارة على علم تام ومستمر بما يحدث فى مختلف أقسام المنشاة .

٥ ـ تقسيم التقارير حسب الحجم :

تختلف التقارير من حيث الحجم والجهد المبذول فيها ، فبعض التقارير صغيرة فى حجمها ، والجهد المبذول فيها قليل ، كما هو الحال فى

المذكرات التى تستخدم بكثرة فى المنشآت على اختلاف أشكالها ، وقد يصل التقرير فى حجمه إلى عدة مئات من الصفحات ، وقد يكون الجهد المبذول فى إعداد هذا التقرير وجمع بياناته ومعلوماته أكبر من إمكانيات فرد واحد . لذلك قد يتعاون فى إعداده عدد من الأفراد .

المـذكـرات :

المذكرات تمثل نوعاً من التقارير صغيرة الحجم ، عادة لا تتعدى صفحة أو صفحتين من " الفولسكاب " وهى شائعة الاستخدام فى مختلف المنشآت الحكومية والتجارية على اختلاف أنواعها ، وعادة ما تعد هذه المذكرات لكى ترفع إلى من يشغلون المناصب الإدارية الأعلى ، مثلاً قد يرفع مدير المبيعات مذكرة إلى مجلس إدارة الشركات مقترحات فيها افتتاح فرع جديد فى إحدى المراكز الهامة لبيع منتجات الشركة مقترحاً فيها ، ويدعم المذكرة بالأدلة التى يمكن أن تقنع أعضاء الإدارة بفكرته ، وقد يرفع مدير الانتاج فى شركة ما مذكرة إلى رئيس مجلس الإدارة أو إلى مجلس الإدارة يقترح فيها تعديل أسلوب دفع الأجور ، ويذكر الأسباب التى دفعته إلى التقدم بمثل هذا الاقتراح ومزايا تطبيقه ، وقد يرفع أحد المهندسين المقيمين المكلفين بتنفيذ أحد المشروعات مذكرة إلى مدير عام الشركة أو رئيس مجلس الإدارة يشرح له فيها بعض المشكلات التى تواجه سير العمل .

والمذكرة تتعامل مع عدد كبير من الموضوعات ، فبعض المذكرات ليس لها هدف إلا توصيل معلومات لمن يشغلون المناصب الإدارية الأعلى وفى هذه الحالة عادة ما تنتهى المذكرة بالعبارة الآتية : " رجاء التكرم بالعلم "

وقد تعرض المذكرة مشكلة ويقترح كاتب هذه المذكرة حلا لها وعادة ما تنتهى مثل هذه المذكرة بالعبارة الآتية : " رجاء التكرم بالموافقة " أى الموافقة على ما جاء بالمذكرة من رأى أو حلول بخصوص المشكلة التى تتعامل معها المذكرة وقد تعرض بعض المذكرات لموقف معين أو مشكلة محددة ، ويرفعها كاتبها إلى الرئيس طالباً منه التوجيه يتصل بأسلوب التعامل مع هذا الموقف أو هذه المشكلة ، وفى هذه الحالة عادة ما تنتهى المذكرة بالجملة الآتية : " رجاء التكرم باتخاذ " أو " رجاء التوجيه فيما يجب اتخاذه فى مثل هذه الحالة " .

الشكل العام للمذكرة :

عادة ما يكون للمذكرة عنوان يكتب فى وسط الصفحة يوضح فيه عادة الجهة أو الشخص الذى ترفع إليه المذكرة ، وكذلك موضوع المذكرة ثم يأتى بعد ذلك المذكرة ، ويتكون عادة من عدد من السطور قد تصل إلى سطور قليلة معدودة ، وقد تصل المذكرة إلى صفحة كاملة أو أكثر وتنتهى المذكرة عادة بإمضاء الشخص الذى أعد المذكرة على الجانب الأيسر من أسفل الورقة ويكتب تاريخ المذكرة على الجانب الأيمن كما هو ظاهر فى الشكل الآتى :

شركة الدلتا الصناعية

إدارة المبيعات

مـــذكـــــرة

للعرض على : ______________

بشــــأن : ______________

١ ـ ______________________

٢ ـ ______________________

٣ ـ ______________________ موضوع المذكرة

٤ ـ ______________________

٥ ـ ______________________

والأمـر معروض علـى سيادتكم برجـاء التكـرم بـالعلم أو بــالنظر أو باتخاذ اللازم أو بالتوجيه وابداء الرأى أو بالموافقة .

تتضمن المذكرة واحد منها فقط

التاريخ : / / ١٩م

امضاء

____

ومن المذكرات ما يسمى بالمذكرات التفسيرية ، وهى عادة ما تصحب القرارات الوزارية والقوانين التى تصدر ، بحيث تشرح المذكرة وتفسر ما أوجزه القرار الوزارى أو القانون ، وعادة ما يرجع إلى المذكرات التفسيرية فيما قد يكون قد غمض بالنسبة لنص القانون الوزارى أو القانون أو غيرها . والمذكرات قد تكون مرفوعة إلى شخص أو إلى جهة أو إلى لجنة أو إلى تنظيم معين له وضع قانونى كمجلس إدارة الشركة أو المؤسسة .

المقابلات وأهميتها :

تعتبر المقابلات إحدى الوسائل الهامة للإتصال فى مختلف المنشآت والمقابلة عادة ما تكون مواجهة بين أثنين (أو أكثر) يدور بينهما حديث أو نقاش حول موضوع أو مسألة معينة وذلك لتحقيق هدف أو غرض معين وعلى هذه الصورة فالمقابلة تعتبر من وسائل الإتصال الهامة .

والواقع أن أعداداً كبيرة من المقابلات تجرى كل يوم داخل المنشآت وسيكون التركيز فى هذا الفصل ليس على المقابلات العارضة التى تتم فى كل وقت ومكان بالمنشأة بين العاملين فيها أو بين غيرهم من الأفراد ، ولكن التركيز سيكون على المقابلات التى تتضمن قدراً كبيراً من التخطيط والتى تهدف لتحقيق أمراً أو هدف محدد .

وتختلف المقابلات من حيث الوقت التى تستغرقه ، فبعض المقابلات التى تجرى فى المنشأة التجارية والحكومية وغيرها قد تستغرق دقائق محدودة وقد تطول لتستغرق المقابلة الواحدة أكثر من ساعة ، كما أن بعض المقابلات

يسودها قدر كبير من الشكليات فى حين تجرى بعض المقابلات فى جو حر طليق بلا قيود أو شكليات

وتعتبر المقابلة إحدى وسائل الإتصال الهامة إذ تتيح للأفراد فرصة التقابل وجهاً لوجه فى سعى الإقامة تفاهم مثير وتبادل الآراء والخبرات المفيدة . كما أنه عن طريق المقابلة يمكن للأفراد المشتركين فيها من التعرف على مشاعر وانفعالات غيرهم من الأفراد .

الهدف من المقابلة :

ويختلف الهدف المراد تحقيقه من وراء كل نوع من أنواع المقابلات، ويمكن أن نذكر الأنواع الآتية من المقابلات التي تجرى داخل المنشآت الكبرى مع توضيح الهدف من عمل واحدة فى بعض الجوانب الفنية المتصلة بإدارتها .

١ ـ مقابلة التوظيف :

والغرض من مقابلة التوظيف ويطلق عليها أحياناً آخرى مقابلة الأختيار وهو تقييم قدرات ومؤهلات الفرد المتقدم لشغل وظيفة معينة وللتعرف على مدى ملائمتها له ، كما أنه يتمكن عن طريق هذه المقابلة تزويد الأفراد المتقدمين لشغل هذه الوظيفة ببعض معلومات عن المنشأة وعن الوظيفة : مزاياها وصعوباتها حتى يتخذ الفرد قراره بالإلتحاق بهذه الوظيفة ـ إذا وقع عليه الأختيار ـ على أساس كاف من الحقائق والمعلومات .

ويجب أن يكون لدى الأفراد الذين يجرون هذه المقابلة توصيفاً كاملاً أو تحليلاً دقيقاً للوظيفة حتى يكون اختيارهم سليماً حسب الأفراد الذين تتوافر لديهم القدرة والخبرة والشخصية والظروف التى تؤهلهم للنجاح فى هذه الوظيفة .

ومن المفروض أن يجلس فى مقابلة الأختيار مدير الأفراد وأحد الاخصائيين المتخصصين فى القياس النفسى ، بجانب مدير الإدارة المتضمنة للوظيفة التى تجرى أختيار الموظفين لها .

ومن المهم أن يعطى لكل متقدم للوظيفة الوقت الكافى الذى يسمح للجنة الأختيار بالتعرف على قدراته وخبراته وميوله واتجاهاته ، وأن يوضع تحت إشراف اللجنة التى تدير المقابلة كل معلومات أو بيانات ممكنة عن كل واحد من المتقدمين لشغل الوظيفة حتى يقوم اختيارهم على أساس موضوعى سليم وأن يبتعد أعضاء اللجنة عن التحيز والتعصب والتسرع فى الحكم على مختلف الأفراد الذين يجرون مقابلتهم .

وقد تستخدم فى مقابلة التوظيف أو الأختيار أسلوب المقابلة الحرة غير المقيدة حيث يسمح لطالب الوظيفة التحدث بحرية وطلاقة فى مختلف الموضوعات مع أقل قدر من التوجيه من جانب لجنة الاختيار ، وذلك حتى يمكن لهذه اللجنة التعرف على بعد جوانب شخصيته وأسلوب تفكيره وأسلوب معالجته لمشاكل الحياة ، وطريقة تعبيره عن نفسه .

وقد يستخدم أسلوب المقابلة المقيدة أو المقننة حيث تعد مقدماً مجموعات من الأسئلة والمواقف الأختيارية توجه إلى المتقدمين لشغل هذه الوظائف ، وتقدر لجنة الأختيار المتقدمين على أساس استجاباتهم . ويعاب على هذا الأسلوب الأخير بأن العدد القليل من الأسئلة الذى يوجه للمتقدمين (سؤال أو سؤالين أو أكثر) قد لا يكون كافياً للحكم على شخصية طالب الوظيفة ، ولا يمكن للجنة الأختبار من التعرف على بعض جوانب غير معلنة من شخصيته، وإن كان يذكر من مزايا أسلوب المقابلة المقننة المقيدة توفير الوقت وتحقيق قدر من العدالة بين جموع المتقدمين للوظيفة .

٢ ـ مقابلة الترقية :

وتهدف هذه المقابلة إلى اختيار أصلح الأفراد من بين أفراد يعملون فعلاً فى المنشأة لترقيتهم لشغل وظائف أعلى داخل المنشأة . وعادة ما يكون هدف المقابلة التأكد من توافر القدرات والخبرات والصفات الضرورية للعمل المرقى إليه بالنسبة للعاملين المراد ترقيتهم ، فقد يكون أحد العاملين ممتازاً فى عمله الحالى قادراً عليه ، ولكنه قد لا يستطيع تحمل أعباء ومسئوليات عمل آخر يرقى إليه نظراً لأنه لا يمتلك القدرة أو الخبرة أو الشخصية التى تمكنه من ذلك . فقد تصادف عاملاً ماهراً ممتازاً فى عمله بأحد المصانع ناجح فى عمله لدرجة كبيرة ، ولكنه قد يكون فاشلاً إذا اختير لوظيفة رئيس عمال لأن مهارته القيادية والإشرافية منخفضة لدرجة كبيرة ، وقد تصادف فى الحياة المدرسية مدرساً ممتازاً للغاية فى مادته قادراً على توصيلها للتلاميذ وقد لا يصلح لمنصب مدير مدرسة كبيرة مثلاً .

٣ ـ مقابلة الشكاوى :

كثيراً ما يكون الهدف من المقابلة النظر فى شكوى معينة يتقدم بها أحد العاملين فى المنشأة أو أحد من المتعاملين معها . وعادة ما يشارك العاملين فى السكرتارية الخاصة فى عشرات من هذه المقابلات التى تجرى مع أفراد جاءوا إلى مكتب الرئيس يشتكون أو يتظلمون من أمر من الأمور ، ويجب أن يقدر السكرتير الخاص ظروف أصحاب هذه الشكاوى ، إذ أن جميع هؤلاء الأفراد عادة ما يكونوا منفعلين بمشكلتهم موضوع الشكوى ، وعليه وهو يجرى المقابلة معهم أن يخفض من ضيقهم وتوترهم وأن يتيح لهم الفرصة كاملة لكى يعبروا عن موضوع شكواهم وأن يواجه أسباب هذه الشكوى إذا كانت حقيقية وصادقة أو يحيلها إلى جهات الاختصاص لإجراء اللازم . ويجب أن تريح الشخص صاحب الشكوى بأن تسمح له بالجلوس والهدوء قبل أن يبدأ فى عرض شكواه وبيان جوانبها .

ومن المهم ألا يصدر المسئول الذى يجرى مقابلة يبحث فيها شكوى أحد العاملين أو أحد أفراد الجمهور قراراً نهائياً بشأن هذه الشكوى إلا إذا توافرات لديه المعلومات الصحيحة الكافية عن الشكوى ، لأنه ثبت أن الكثير من أصحاب الشكاوى قد لا يكونون صادقين فى كل ما يقولون ، وقد يسوقون معلومات غير صحيحة أو غير دقيقة عن موضوع شكواهم .

ويجب أن تكون لدى الفرد الذى يجرى المقابلة بحث الشكاوى حاسة التمييز بين الشكاوى الحقيقية وبين الشكاوى المتوهمة الصادرة عن أفراد مضطربين نفسياً دائمى الشكوى لأقل الأسباب وأتفهها وأحياناً لأسباب متوهمة.

والسكرتير الخاص بحكم موقعه يجب أن يكون ماهراً في إدارة مقابلة بحث الشكاوى نظراً لأنه عادةً ما يستقبل كل يوم أعداداً من أصحاب الشكاوى سواءً كانوا من العاملين بالمنشأة أو من أفراد الجمهور المتعاملين معها . وعادةً ما يضيق وقت الرئيس عن بحث كل هذه الشكاوى . ولذلك فإن من أحد مهام السكرتير الخاص أو مدير مكتب الرئيس أن يفحص هذه الشكاوى ويستفسر عما غمض ويستوضح بعض جوانبها . وقد يطلب معلومات إضافية عن الشكوى أو قد يطلب بحث الشكوى من جهة معينة مختصة في المنشأة ومن المهم أن يكون السكرتير في هذه الحالة جيد الإنصات وأن يصبر على هذا الانصات ، فيستمع يفهم لكل ما يقوله صاحب الشكوى ، لأن الكثيرين من أصحاب الشكاوى قد لا يمتلكون من التعبير كتابة بوضوح عن مشكلتهم وموضوع شكواهم . وقد لا يتمكن السكرتير من حسم الشكوى من أول مقابلة يجريها مع صاحبها ، فقد يتطلب الأمر القيام بقدر من الدراسة والبحث قبل اتخاذ أى قرار في الشكوى ، ولكن المهم أن يشعر صاحب الشكوى أن شكواه في أيدٍ أمينة وأن شكواه ستتابع حتى يصله رد مقنع بشأنها .

٤ ـ مقابلة توصيل المعلومات :

ينساب قدر كبير من المعلومات أثناء العمل وقد يكون اتجاه انسياب هذه المعلومات من أسفل إلى أعلى ، ومن القاعدة العاملة للقيادة والرئاسات في المنشأة أو من أعلى إلى أسفل مثلما يحدث بالنسبة للتوجيهات والأوامر الصادرة من القيادة في المنشأة في اتجاه العاملين .

ولمقابلة توصيل المعلومات جوانب فنية خاصة حتى تتأكد من أن الرسالة المراد توصيلها من خلال المقابلة ثم توصيلها للطرف الآخر بدقة وبوضوح ونضرب مثالاً لذلك : رئيس إحدى الشركات يستدعي مدير مكتبه ويطلب منه توصيل رسالة خاصة مطولة نسبياً للإدارة المالية تتصل ببعض جوانب إعداد الميزانية ، يلقى الرئيس الرسالة شفهياً على سكرتيره الخاص ونظراً لأن الرسالة مطولة فقد حاول السكرتير استيضاح جوانبها ، ولكن الرئيس غضب من ذلك نظراً لأنه كان متعجلاً لحضور اجتماع عام واتهم السكرتير ببطء الفهم ، وكان من نتيجة ذلك أن أوصل السكرتير الرسالة محرفة إلى الإدارة المالية مما ترتب عليه تنفيذ تعليمات وتوجيهات الرئيس خطأ .

وقد كان من المفروض على الرئيس أن يتأكد من أن رسالته التى يريد توصيلها للإدارة المالية قد فهمت صحيحاً من جانب سكرتيره الخاص ، وذلك عن طريق استفساره من سكرتيره الخاص وسؤاله بأن يعيد عليه ما فهمه من الرسالة التى سيوصلها إلى الإدارة المالية ، أو كان من الممكن أن يقوم الرئيس بتسجيل الرسالة كتابة وإعطائها للسكرتير الخاص لتوصيلها للإدارة المالية . أو إتاحة الفرصة للسكرتير الخاص أن يقوم بتسجيل بعض نقاط الرسالة كتابة وأن يسمح له بالاستفسار عما غمض من جوانبها . ولا شك أن السكرتير كان من الممكن أن يستوعب الرسالة بصورة أفضل إذا تلقاها فى ظروف لا يسودها التوتر والقلق والعجلة .

ففى مقابلة توصيل المعلومات عموماً حيث الهدف الأساسى من المقابلة توصيل معلومات أو آراء أو أفكار ووجهات نظر إلى الطرف الآخر ، يجب أن يهيأ لهذا الطرف الذى يتلقى المعلومات والظروف التى تجعله هادئاً مطمئناً غير متوتر أو قلق حتى يحسن استقبال واستيعاب الرسالة الموجهة إليه . وأن يسمح له بالاستفسار عما غمض من بعض جوانبها ، وقد يسأل الشخص المتلقى للرسالة بأسلوب غير مباشر وبدون توتر أن يذكر بلغته الخاصة ما فهم واستوعب من هذه الرسالة ، وأن يوجه لأى إنحراف فيما استقبل وفهم منها عما قصد المرسل توصيله إليه .

وإذا كانت الرسالة التى يراد توصيلها فى المقابلة لشخص ما مطولة وفيها الكثير من التفصيلات ، فقد يطلب من هذا الشخص المستقبل للرسالة أن يسجل كتابة عناصرها حتى يرجع إليها عند اللزوم . ومن المهم على الشخص الذى يقوم بتوصيل المعلومات فى المقابلة توصيل المعلومات ، أن يقدر ظروف الفرد الذى يجلس أمامه ويراعى مستوى قدراته العقلية وخبراته وتعليمه واهتماماته ، وعليه دائماً أن يضع عينه دائماً على الشخص المستقبل للرسالة ، ليرصد استجابات الأخير وانفعالاته ويدرك مدى اقتناعه بالرسالة .

٥ ـ مقابلة الحصول على المعلومات :

عادة ما يكون الهدف السائد لهذه المقابلة الحصول على معلومات بخصوص مسألة محددة من شخص معين ، ومن المهم أن يتم الحصول فى هذه المقابلة عن كل المعلومات ، والبيانات التى يمكن الحصول عليها . ولكى نصل إلى هذا الهدف يجب أن يتاح للفرد المراد الحصول منه على المعلومات

التحدث بحرية وطلاقة دون تدخل من الطرف الآخر الذى يجرى المقابلة وأن يقتصر تدخل هذا الطرف الآخر على تشجيعه على التحدث ومتابعة الحديث مع الاستفسار عما غمض عليه .

ومن المهم أن يتاح للفرد المراد الحصول منه على المعلومات الوقت الكافى لكى يعرض كل ما عنده ، ومن المهم أيضاً ألا يغضب الشخص الذى يجرى المقابلة إذ عرض الطرف فى حديثه لجوانب لا ترضيه ، بل عليه أن يتقبل المعلومات التى يذكرها حتى ولو جاءت على غير هواه ، لأن ذلك يشجع الشخص الذى يريد الحصول على معلومات منه على مركز كل جوانب الموضوع ، وألا يخفى جانباً منه فيعرض الموضوع بجوانبه الموجبة .

ومن أمثلة مقابلة الحصول على المعلومات : استدعاء رئيس العمل لأحد الموظفين بمنشأته لسؤاله بخصوص واقعة معينة حدثت فى الإدارة التى يعمل فيها هذا الموظف ، فى هذه الحالة يجب أن يطمئن رئيس العمل الموظف ويهدئ من روعه ويشجعه على أن يذكر كل ما عنده . وعلى الرئيس ألا يبدى سخطه وغضبه إذا ذكر الموظف بعض ما يغضب الرئيس ولا يرضى عنه ، وأن يحسن الرئيس الانصات إلى كل ما يقوله الموظف وأن يكون مستعداً لإستقبال ما يرضيه وما لا يرضيه من الرسالة . وفى كل الأحوال يجب أن يكون الموظف متأكد من أن ذكره للحقيقة لن يكون سبباً فى عقابه أو مساءلته أو تعرضه للإحراج مع زملائه وجماعة العمل التى ينتمى إليها .

٦ ـ المقابلة الاقناعية :

وعادة ما يكون هدف المقابلة اقناع فرد ما بأمر من الأمور أو مسألة من المسائل ، وقد يتم من خلال هذا النوع من المقابلة توصيل معلومات معينة أو الحصول عليها .

ويجب دائماً أن يكون الفرد الذى يريد اقناع آخر بأمر من الأمور قادراً على الرد على كل استفساراته وتساؤلاته واعتراضاته حتى يكون قادراً على اقناعه ، لذلك يجب أن يكون لديه رصيد كاف من المعلومات والبيانات عن الموضوع الذى يريد أن يقنع الآخرين به .

٧ ـ مقابلة تحليل الوظائف :

من أنواع المقابلات التى تجرى داخل المنشآت مقابلة تحليل الوظائف وعادة ما يجرى هذه المقابلة أخصائيون نفسيون مدربين على القيام بهذا العمل ومن خلال هذه المقابلات التى يجريها الاخصائى مع أعداد من العاملين الذين يقومون بعمل واحد يمكن التعرف على عناصر هذا العمل والأهمية النفسية لكل عنصر من هذه العناصر ومتوسط الوقت الذى يقيضه العامل للقيام بكل عنصر .

ولابد أن يحظ الاخصائى الذى يجرى مقابلة تحليل الوظائف هدفها الأساسى خدمتهم ورعايتهم وليس هدفها إلحاق الضرر بهم أو التضييق عليهم فى العمل ، إذ يعتقد بعض العاملين خطأ أن تحليل الوظائف والعمل هدفه وضع معايير تثقل كاهل العاملين وترهقهم تنفيذاً لمطالب الإدارة .

ويجب أن يكون الاخصائى الذى يجرى مقابلة تحليل الوظـائف مدربـاً تدريباً كافياً على الملاحظـات العلميـة يقظـاً لكل مـا يجرى حولـه فـى أمـاكن العمل الذى يقوم بتحليله ، كما يجب أن يفسر ويستوضح كل مـا غمـض عليـه من معلومات وبيانات من العاملين الذين يقابلهم أثنـاء قيامـه بعملـه فـى تحليـل الوظـائف .

٨ـ مقابلة الإرشاد النفسى :

وتهدف هـذه المقابلـة إلـى مسـاعدة الأفـراد الذيـن يعـانون مـن بعـض المشـكلات السـلوكية أو الاضطرابـات النفسية أو يعـانون مـن سـوء التوافـق والتكيف ومن المفروض أن يلم رؤساء العمل ولـو إلمامـاً عامـاً بـأصول هـذه المقابلات حتى يمكنهم تقديم بعض العون للعاملين المتعبيـن وذوى المشـكلات السلوكية . نحـن نعـرف أن أمـر القيـام بهـذه المقـابلات يجـب أن يوكـل إلـى أخصـائيين نفسيين مدربين على اجـراء مثـل هـذه المقـابلات الارشـادية ، لكـن الواقع العملي يقول أن رئيس العمل قد يكون أحياناً أكثر قرباً للعـامل المشـكل والمتعب أو المضطرب نفسياً من أى فرد آخر ، ورئيس العمل إذا كان عارفـاً بعض جوانب عملية الارشاد النفسى وإذا كان ملماً ببعـض الجوانـب المتصلـة بإدارة مقابلة الارشاد النفسى ، فإنه يمكنه مـن خـلال المقابلـة الارشـادية التـى يعقدهـا مـع العـاملين المشـكلين والمتعبين أن يتيـح لهـم فرصـة التعبيـر عـن مشكلاتهم وعن كل ما يسبب لهـم التوتـر والقلق ، كمـا يسـتطيع هـذا الرئيـس بحكم وضعه القيادى وما له من سلطة الإيحاء بالنسـبة للعـاملين معـه مـن إكسـاب هؤلاء العاملين المشكلين والمتعبين بحقيقة سلوكهم ومشكلاتهم ، وأن يهيئ لهم

- في حدود الامكانيات - الظروف المناسبة فى العمل التى تخفف عنهم ولا تثقل كاهلهم .

والعاملون فى مجال السكرتارية الخاصة فى حاجة لأن يدعموا خبراتهم فيما يتصل بإدارة المقابلة الارشادية ، إذ كثيراً ما يتقابل أفراد هذه السكرتارية مع أعداد من هؤلاء العاملين المضطربين نفسياً والمشكلين الذين يأتون إليهم عارضين شكواهم على الرئيس ، وكثيراً ما يقابل أفراد السكرتارية الخاصة بعض العاملين من ذوى المشكلات السلوكية والمتسببين فى مشكلات لا تفهم ولغيرهم فى مجال العمل ، والذين عادة ما يترددون على مكتب الرئيس عارضين لشكايتهم ومشكلاتهم وعن نواحى ضيقهم وأن يستخدموا مع هؤلاء الأفراد الأساليب النفسية المناسبة للتعامل حتى يقللوا من الاحباطات التى يعانونها وحتى يعطونهم الفرصة للتنفيس عن النواحى التى تسبب ضيقهم وقلقهم واضطرابهم .

مقترحات عامة تؤدى إلى نجاح المقابلات المختلفة :

نعرض فيما يلى بعض المقترحات التى تؤدى فى حالة الأخذ بها إلى تحقيق قدر من النجاح للمقابلات التى تجرى داخل المنشآت على اختلاف أشكالها وأنواعها :

١ - أن يختار الوقت المناسب للمقابلة والوقت المناسب هنا يتمثل فى أن يكون لدى أطراف المقابلة الوقت الكافى الذى يقضونه فى المقابلة ، ومن المهم أن يكون الفرد الذى يجرى المقابلة غير مرهق عصبياً أو بدنياً أو عقلياً

حتى يمكنه إدارة المقابلة بهدوء وبقدر مناسب من الانفعال وحتى يستطيع التركيز فى المقابلة ويضع فيها الفكر والجهد المناسب .

٢ ـ أن يختار المكان المناسب للمقابلة ، فمثلاً بالنسبة لمقابلة الشكاوى وحل المشكلات يجب أن يكون المكان الذى تجرى فيه المقابلة مريحاً ومؤثثاً بأثاث مريح يتيح الفرصة للأشخاص المتعيين وأصحاب المشكلات والشكاوى من الجلوس وتخفيض توترهم وقلقهم حتى يمكنهم التعبير بحرية وبهدوء عن مشكلاتهم أو شكواهم . ومن المهم أن يكون المكان الذى تجرى فيه مثل هذه المقابلة بعيداً عن حركة العاملين ، لأن بعض المشكلات والشكاوى قد تكون ذات طبيعة خاصة أو حساسية ولا يريد صاحبها أن يطلع عليها أحد بخلاف الرئيس أو الاخصائى الذى يعرض عليه شكواه أو مشكلته .

ويحسن أن يكون مكان المقابلة ـ إذا كان هذا ممكناً ـ بعيداً عن مشتتات الانتباه بحيث لا يصل إلى هذا المكان مثلاً أصوات مزعجة أو أحاديث صادرة عن أفراد آخرين .

٣ ـ أن يكون الفرد الذى يجرى المقابلة خبيرا بالجوانب الفنية المتصلة بنوع المقابلة التى يجريها ، فكما سبق أن وضحنا لكل نوع من أنواع المقابلات ـ سواء أكانت مقابلة اختيار أو مقابلة توصيل المعلومات أو الحصول على معلومات أو غيرها ـ جوانب فنية خاصة بكل واحدة منها ، ولا يمكن أن تتحقق نجاح المقابلة إلا إذا توافر مستوى مرتفع من الخبرة والمهارة فى القائمين على أمر إدارة مثل هذه المقابلات .

٤ ـ أن يكون الإدارى الذى يجرى المقابلة على قدر من الفهم لحقيقة سلوك الانسان ، فعليه أن يكون فاهماً للعوامل التى تؤثر على سلوك الأفراد الذين يجرى المقابلة معهم ودوافعهم والفروق الفردية القائمة بينهم . وأن يكون مقدراً لظروفهم وأحوالهم .

٥ ـ أن تكون لدى الاخصائى أو الإدارى الذى يجرى المقابلات ـ على اختلاف أنواعها ـ المعلومات والبيانات الكافية المتصلة بكل حالة حتى يحسن إدارة المقابلة والتوجيه فيها ، فمثلاً يجب أن يكون تحت تصرف الإدارى أو الاخصائى الذى يجرى مقابلة اختبار عاملين المنشأة معلومات وبيانات كافية من مواصفات العمل أو الوظيفة التى تجرى الاختبار لها . وأن يكون تحت تصرف المسئول الذى يجرى مثل هذا النوع من المقابلات كل المعلومات الممكنة عن المتقدمين لشغل الوظيفة : مؤهلاتهم ـ خبراتهم ـ قدراتهم ـ ظروفهم ـ والأنشطة الاجتماعية التى يشتركون فيها ، وذلك حتى يتمكن المسئول من إدارة مقابلة الأختبار على ضوء هذه المعلومات والبيانات وحتى تكون أحكامه قريبة من الموضوعية وتحقيق العدالة بالنسبة للمتقدمين لشغل الوظيفة ، كما تحقق مصحلة المنشأة فى الوقت نفسه .

٦ ـ أن يكون الإدارى أو الاخصائى الذى يجرى المقابلة ماهراً فى عملية الإتصال ، فيجب أن يكون ماهراً على درجة الخصوص فى التحدث مع الغير مستخدماً فى ذلك الصوت المناسب ، القدر المناسب من الانفعال وأن يختار لهذا الحديث ما يناسب لغة الأفراد الذين يجرى المقابلة

لهم ، ومن المهم أيضاً أن يكون لدى هذا الإدارى أو الاخصائى القدرة على الإنصات الجيد لكل ما يقوله الطرف الآخر أثناء المقابلة .

٧ ـ أن يكون الشخص الذى يجرى المقابلة قادراً على الحصول على ثقة الأفراد الذين يتعامل معهم فى المقابلة وأن يقيم علاقة ودية معهم ، فهذا يعتبر ضماناً هاماً لنجاح المقابلة ولزيادة فاعليتها .

٨ ـ أن يكون الإدارى أو الاخصائى الذى يجرى المقابلة واعياً بحقيقة الاتجاهات غير المرغوب فيها التى قد تسوده وتعطى تقدم للمقابلة وتحقيقها لنتائجها المرجوة . ونضرب مثالاً لذلك أحد المديرين الذى يجلس ضمن لجنة اختيار عاملين جدد ، هذا المدير لديه اتجاه سالب نحو المرأة العاملة ، مثل هذا المدير قد يحرم إحدى المتقدمات لشغل الوظيفة من فرصة الحصول على هذه الوظيفة نظراً لأن الاتجاهات السالبة التى تسوده تعوقه عن الحكم الموضوعى والعدالة فى الحكم ، وهو بذلك يحرم المنشأة من جهود إحدى العاملات الممتازات نتيجة الاتجاهات السالبة غير المرغوب فيها التى تسوده ، وقد يختار هذا المدير من بين الرجال المتقدمين للوظيفة من هو أقل قدرة وخبرة وكفاية .

والمدير الذى يحضر إليه أحد العاملين يعرض عليه مشكلة خاصة به المدير إذا كانت لديه اتجاهات سالبة نحو هذا العامل فإنه لن يستطيع تفهم مشكلته ، ولن يقدم له المدير المساعدة الكافية فى سبيل حلها ، لأن هذه

الاتجاهات السالبة غير المرغوب فيها التى تسود المدير تحوق الإتصال الفعال بينه وبين العامل .

٩ ــ ألا يطول وقت المقابلة مما يؤدى إلى ارهاق الأطراف المشتركين فى المقابلة ومن الممكن إذا احتاج الموضوع المعروض للمناقشة فى المقابلة لوقت طويل ، وعقد سلسلة من المقابلات ، ويحسن ألا يزيد وقت المقابلة الواحدة عن ساعة واحدة حتى لا ترهق الأفراد المشتركين فيها .

١٠ ــ أن يسود المقابلات جو من الديمقراطية والحرية يسمح لكل طرف من أطرافها بأن يعبر بحرية وصراحة عن أفكاره وآرائه .

الفصل السابع

دور الوسائل الإعلامية والإتصالية

في البناء المجتمعي

"دراسة ميدانية بمحافظة أسوان"

- الإجراءات المنهجية للدراسة .
- أهمية الإعلام والإتصال فى المجتمع .
- العلاقة الإرتباطية بين الوسائل الإعلامية والإتصالية والبناء المجتمعى .
- الإعلام ووسائله وإنعكاساته على ا لمجتمع :
  ١ ـ أيدلوجية تنظيم الأسرة .
  ٢ ـ محو الأمية والمجتمع النامى .
  ٣ ـ التوعية وتنمية المجتمعات المحلية .
- النتائج .
- المقترحات والتوصيات .

الإجراءات المنهجية للدراسة :

١ ـ أهمية إختيار البحث :

كثيرون من الناس يجهلون الدور الذى تقوم به الوسائل الإعلامية وأثرها فى البناء المجتمعى .ولذلك لابد من التعرف على وجهات النظر المختلفة نحو الدور الذى تقوم به الوسائل الإعلامية والإتصالية المختلفة ، وكذلك التعرف على التغيرات التى طرأت على اتجاهات وسلوكيات الأفراد .

٢ ـ الهدف من البحث (البحث العلمى) :

هذا البحث يتجه نحو الوصول إلى نتائج عملية ، ووضع توصيات يمكن من خلالها الاستفادة فى إثراء الجانب المعرفى فى توضيح العلاقة بين وسائل الإعلام كوسائل إتصال جماهيرى وبين مدى قدرتها على إقناع الناس بمختلف الأفكار التى تتعلق باتجاهات الجماهير .

الهدف العملى :

تعتبر الدراسة الراهنة دراسة عملية للتعرف على الدور الذى يمكن أن تلعبه وسائل الإعلام فى بناء المجتمع والاستفادة من نتائج البحث فى التطبيق العملى

٣ ـ نوع الدراسة :

تقع الدراسة الراهنة فى نوع الدراسات الوصفية ، وهى تلك الدراسات التى تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة أو موقف معين .

٤ ـ المنهج المستخدم :

يقصد بالمنهج هو الإطار العام أو الأسلوب الرئيسي للعمل ، ويستهدف تحقيق أهداف استراتيجية مرتبطة بالظاهرة أو المنظمة أو البحث ، وتستخدم الدراسة الراهنة المنهج الوصفي .

٥ ـ الطريقة المستخدمة :

يقصد بها أسلوب علمي تطبيقي من أساليب البحث يمكن استخدامها لدراسة مشكلة أو ظاهرة أو موضوع أو موقف من مواقف الحياة المختلفة يكون الهدف من استخدامها تحقيق أهداف مرحلية عملية تؤدى فى النهاية إلى هدف البحث . والدراسة الراهنة تستخدم طريقة المسح الاجتماعى بالعينة .

٦ ـ الأدوات المستخدمة :

يقصد بالإداة الوسيلة التى يجمع بها الباحث البيانات التى تلزمه . وقد يعتمد الباحث على إداة واحدة لجمع البيانات أو أكثر من أداة ، وهذا أمر مرغوب فيه . والدراسة الراهنة تستخدم استمارة البحث .

٧ ـ مجالات البحث :

أ ـ المجال المكانى : يقصد به تحديد المنطقة أو البيئة الجغرافية التى يجرى فيها البحث . وقد يشغل مدينة أو قرية أو حى أو هيئة . ويتوقف ذلك على نوع الدراسة والامكانيات المتوفرة لدى الباحثين . والمجال المكانى للدراسة الراهنة هو منطقة أسوان ، وتم اختيارها نظراً لعدة أبعاد جغرافية واقتصادية واجتماعية متعددة .

ب ـ المجال البشرى : وهو مجتمع مقارن بين منطقة متحضرة وآخرى متخلفة .

جـ ـ المجال الزمانى : عام ١٩٨٩ .

٨ ـ تساؤلات الدراسة :

١ ـ هل لوسائل الإعلام دور فى اقتناع الجماهير بفكرة معينة ؟

٢ ـ هل لوسائل الإعلام تأثير على أفكار الجماهير ؟

٣ ـ هل لوسائل الإعلام دور فى التغير المجتمعى ؟

٤ ـ هل لوسائل الإعلام تأثير على العادات والقيم المتواجدة فى المجتمع ؟

٥ ـ هل لوسائل الإعلام دور توجيه الأنظار للأحداث المجتمعية الهامة ؟

٦ ـ هل لوسائل الإعلام دور فى توضيح مسئوليات المواطنين لتحقيق أهداف المجتمع ؟

٧ ـ ما دور وسائل الإعلام فى إزالة المشكلات التى تعوق عمليات البناء المجتمعى ؟

٨ ـ هل لوسائل الإعلام دور فى تكوين إطار العلاقات الأجتماعية ؟

٩ ـ هل للتليفزيون دور فى النواحى الثقافية ؟

١٠ ـ هل لوسائل الإعلام دور فى التأثير على الجوانب التعليمية (محو الأمية) ؟

١١ ـ هل لوسائل الإعلام دور وتأثير هام على تنظيم الأسرة .

أهمية الإعلام والإتصال فى المجتمع الحديث :

بعد تقديم العلم والمعرفة وتطبيق النظريات العلمية ـ وخاصة بعد تقديم التكنولوجيا فى معظم نواحى الحياة ــ أصبحت المنظمات والمؤسسات والهيئات تدار على أسس علمية ونظم حديثة حتى تستوعب التكنولوجيا والتقدم وإزدهار تطبيق مبادئ حقوق الانسان الأمر الذى جعل الفرد يحكم على تصرفاته للقادة ويوافق على استمرارهم فى مكانهم أو اسقاطهم واختيار أصلح عناصر مكانهم تحقيقاً لإشباع تطلعاتهم إلى حياة أفضل .

من هناك جاءت وظيفة الإعلام فى ميدان العلاقات العامة نظراً لأهمية المعلومات الصحيحة إلى غالبية الجماهير ليكون حكمها صحيحاً .

لما زاد تقدم المجتمع أصبح الإعلام أكثر وأشد وجود التعاون والتفاهم بين الجماهير والهيئات المختلفة وبين هذه الهيئات والآخرى الموجودة فى المجتمع ولتحقيق هذا التفاهم لابد أن يفهم أفراد المجتمع ما يجرى من أحداث ليصدروا أحكامهم ومن ثم تأتى أهمية وجود معلومات لديهم من الدقة والكفاية حيث تمكنهم من إصدار أحكام يترتب عليها تقدم المجتمع .

وتقوم وسائل الإعلام فى العصر الحديث على مساعدة الأفراد وفى فهم البيئة التى يعيشون فيها ، ويقدم الإعلام المعلومات الجديدة حول مشاكل الساعة .

اهمية التوعية والإعلام فى تنظيم الأسرة :

تحظى خدمات تنظيم الأسرة فى وقتنا الحاضر بإهتمام كبير فى كافة المستويات الدولية والقومية والمحلية ، وبصفة خاصة فى الدول المزدحمة بالسكان ، وقد تنوعت وسائل الإتصال بالجماهير لحثهم على الحد المعقول للأسرة ، وتلعب كل من التوعية والإعلام بمختلف وسائلها دوراً كبيراً فى تنظيم الأسرة وتؤثر فى كل مجتمع حسب ظروفه ، وقد اشتملت هذه البرامج على تزويد الأفراد بالمعلومات الخاصة بهذا الموضوع بالإتصالات المباشرة عن طريق اخصائيين اجتماعيين وغيرهم من الدعاة ، كما حاولت بعض المجتمعات إدخال الثقافة الأسرية فى منهج الدراسة بمختلف مراحل التعليم ، وحاول البعض إدخال معلومات عن تنظيم الأسرة إلى كبار السن ذوى النفوذ المؤثر فى حياة الأسرة عن طريق برامج أدبية وإتصالات شخصية ، وفى المناطق الريفية أعدت برامج اشتملت على زيارات توعية يقوم بها من يعملون فى برامج تطوير المجتمع ممن لهم صلة بالمراكز المحلية لتنظيم الأسرة ورعاية الأمومة والطفولة باعتبارهم حلقة إتصال بين الأسرة والمجتمع ، غير أن معظم هذه البرامج تحتاج إلى مراجعة وتقويم نظراً لأن معظم هذه الطرق المتبعة فيها للوصول إلى استجابة أكبر عدد من المستقبلات لتنظيم الأسرة تعد أقل فعالية عند النظر إليها بعمق ، وبالرغم من ذلك فإن دور كل من التوعية والإعلام مازال من الأهمية عند وضع أى خطة تهدف إلى تنظيم الأسرة .

الوصول إلى الفئات التى تؤثر فى برامج تنظيم الأسرة :

إن العنصر البشرى يعتبر المحور الهام المؤثر فى أى خطة تهدف إلى تنمية المجتمع ، ولما كانت برامج تنظيم الأسرة جزء من برامج التنمية الشاملة ، فمن المهم أن نركز عند التخطيط لها على الفئات المؤثرة ، بل والأكثر تأثيراً فى برامج تنظيم الأسرة .

وهى كما أثبتت الدراسات والتجارب تشمل قطاعات الشباب والمرأة والعمال لكى نصل إلى هذه الفئات باعتبارها الجماهير المستهدفة فى الدعوة إلى تنظيم الأسرة سواء عن طريق التوعية المباشرة أو غير المباشرة ، ولابد وأن نتعرف على خصائص كل فئة والدور الذى يمكن أن تلعبه ، والوسائل التى يمكن استعمالها لتوصيل هذه الرسالة إلى الجمهور المستهدف . والحقيقة الثابتة عملياً هى أن وسائل الإتصال العامة لا يتعدى أثرها تكوين الخلفية عن موضوع تنظيم الأسرة فى أذهان الجماهير ، أما الدفعة النهائية فى عملية التنظيم نفسها واستخدام الوسائل لهذا التنظيم إنما يكون نتيجة للاقتناع عن طريق الإتصال المباشر .

ومن هنا يجب توضيح ما هو المجتمع المستهدف فى خطة التوعية المباشرة ، ويمكن تقسيم المجتمع إلى : الجيل المنجب حالياً ـ الجيل الذى سينجب فى المستقبل ـ صغار السن ـ كبار السن [١] .

---

[١] الجمعية العامة لتنظيم الأسرة (الحلقة الدراسية عن دور قيادات العمل الاجتماعى فى مجال تنظيم الأسرة) القاهرة ، ١٩٧٥ ، ص : ١٢١ ـ ١٢٣ .

الوظائف التى يمكن أن تقوم بها وسائل الإعلام فى مجال تنظيم الأسرة :

١ ـ التعريف بمفهوم تنظيم الأسرة وفوائده ، وخلق الدوافع نحو تنظيم الأسرة عن طريق توضيح النقاط الأتية :

أ ـ أهداف تنظيم الأسرة ومميزات الأسرة الصغيرة .

ب ـ عواقب الانفجار السكانى .

جـ ـ العلاقة بين مشكلة الإجهاض وتنظيم الأسرة .

د ـ العلاقة بين تنظيم الأسرة والتقدم الاقتصادى .

هـ ـ العلاقة بين تنظيم الأسرة وتأمين الشيخوخة .

و ـ العلاقة بين نسبة الوفيات فى الأطفال وتنظيم الأسرة .

ل ـ عوامل الإنفجار السكانى من ناحية الغذاء والدخل والعمل والخدمات التى تشتمل على التعليم والإسكان والصحة والمرافق العامة .

س ـ الفوائد التى تعود على الأسرة من وجود فروق فى السن بين كل طفل وآخر .

٢ ـ التعرف بخدمات تنظيم الأسرة وهذا يتضمن الآتى :

أ ـ تحديد الأماكن التى عن طريقها يمكن الحصول على المعلومات الخاصة بتنظيم الأسرة .

ب ـ التعرف بمكان وساعات العمل فى مراكز تنظيم الأسرة .

جـ ـ مشروع ما يحدث بالمركز .

د ـ مشروع وسائل منع الحمل وطريق استخدامها .

هـ ـ التصدى للأقاويل التى تقلل من فاعلية تنظيم الأسرة .

ولكى تستطيع المؤسسات الإعلامية المختلفة أن تحقق وظائفها التى سبق الإشارة إليها ، يجب أن تأخذ فى الاعتبار ما يلى :

١ ـ ربط مفهوم الطمأنينة النفسية التى من شأنها أن تجلب السعادة والراحة لجميع أفراد الأسرة .

٢ ـ ربط مفهوم تنظيم الأسرة بالبرامج المتخصصة لمواجهة فئة بعينها من الناس مثل برامج الأطفال والشباب والعمال والفلاحين هذا بالإضافة إلى البرامج العامة .

٣ ـ ربط مفهوم تنظيم الأسرة بشخصيات محبوبة للجماهير .

٤ ـ احساس المشاهد والقارئ أنه الوحيد وحده مع شريكة حياته أن يتخذ القرار نحو تنظيم الأسرة (١) .

الراديو والتليفزيون فى خدمة تنظيم الأسرة :

لكى نضع تصوراً شاملاً لما يجب أن تكون عليه السياسة الإذاعية بشكل عام بشقيها الراديو والتليفزيون وعلاقتهما بتنظيم الأسرة ولكن نظراً لأن الإذاعة لا تعمل من فراغ وليست هى الجهاز الوحيد المؤثر على عقلية الأفراد فإنه يجب : .

- ضرورة تحديد الجمهور الذى تتجه إليه التوعيه بتنظيم الأسرة عن طريق الإذاعة ، فلابد أن تكون الخطوة الأولى هى دراسة عادات وتقاليد وأفكار واحتياجات ومتطلبات القطاعات المختلفة هذا الجمهور

---

(١) وحدة الإتصال والإعلام لتنظيم الأسرة ، نفس المرجع السابق ، ص٧٩ ـ ٨٠ .

على أن تكون دراسة عميقة ودورية عن طريق أجهزة متخصصة فى البحوث الاجتماعية .

- ضرورة وضع خطة إعلامية طويلة المدى ، وخططاً أخرى قصيرة المدى ولاشك أن الدعوة إلى تنظيم الأسرة هى فى حقيقتها دعوة إلى تغيير المواقف الفكرية للناس ، ودفعهم إلى سلوك فكرى ثم سلوك اجتماعى جديد على أفكارهم الموروثة أو المختلفة من أنظمة قديمة وتغير الموقف الفكرى للفرد وفى وضع الخطة الإذاعية طويلة المدى من أجل تحقيق أهداف الحملة العامة لتنظيم الأسرة ، ويجب أن يؤخذ فى الاعتبار أن تتضمن الخطة الإعلامية لتنظيم الأسرة ضرورة الارتفاع بالمستوى الثقافى للشعب فى عمومه وفى مكانه المختلفة مع بذل أشد وأعمق الاهتمام بثقافة الطفل والمرأة .

الاهتمام بمحو الأمية :

حيث أن معرفة القراءة والكتابة تتيح الفرصة لوسائل الإعلام المعتمدة على الكلمة المكتوبة من الوصول إلى جمهور أكبر وبالتالى من أن تزيد فاعليتها وتأثيرها :

- أن توضح الخطة بالتعاون بين المسئولين عن السياسة الإعلامية وبين المسئولين عن أجهزة تنظيم الأسرة والثقافى والتعليم والتجمعات السياسية .
- التعاون الكامل مع الأجهزة المتخصصة والسلطات والأجهزة المحلية.
- ضرورة أن تكون الخطة الإعلامية مزدوجة الخطوط .

- الأسرة التى تحقق لها عنصر الارتباط والألفة ورغباتها ومطالبها المسئولة عن الدعوة لتنظيم الأسرة أن تظل مراكز التوجيه الإذاعى فى التوعية إلى تنظيم الأسرة نابعة من القاهرة إلى كل إقليم من أقاليم مصر .
- ضرورة الاهتمام باختيار العناصر الإذاعية المكلفة بتنظيم الحملة لتنظيم الأسرة ووضع التدريب المستمر لهم ، وكان لابد من وضع نظام التدريب الإذاعيين الذين يكلفون بالمشاركة فى حملات تنظيم الأسرة داخل إطار خطة التدريب العامة التى يجب أن تتوفر لكل العاملين ويجب أن تكون خطط التدريب هذه قصيرة المدى .
- الدورات المختلفة المتعلقة بحملات التوعية عن طريق الإذاعة فى مجالات التطوير الاجتماعى .
- ضرورة وضع خطة علمية للحصول على نتائج تنفيذ الخطط الإذاعية المتصلة بتنظيم الأسرة من حيث حجم الانتشار ودرجة التأثير .

إن الخطأ الكبير الذى لا يمكن أن تتعرض له الخدمة الإذاعية فى مجالات التوعية بتنظيم الأسرة والخطورة فى هذا الوضع لا تتمثل فقط فى عدم تحقيق الخطط الإعلامية لأهدافها المنشودة ، بل إنها تتمثل أيضاً في محور عال من الضياع من الناحية الاقتصادية بذلك أن الجهد والمال الذى يبذل لتحقيق هدف معين يكون جهداً ضائعاً . أى أن البحوث الجماهيرية الميدانية التى تعتمد على اختيار عينات مناسبة من الجمهور بفئاته وتخصصاته المختلفة وسؤالهم وفق جدول نمطى واحد من قبل والمهم فى الاعتماد على هذه الوسيلة ضرورة تنظيمها بشكل يكمل الحصول على نتائجها

فى أسرع وقت ممكن وبطريقة دورية ، ولكن هذا لا يجب الدور الذى تؤديه أجهزة قياس الرأى العام التابعة للأجهزة الإذاعية المختلفة ، فهى الجهة الأصلية بهذا العبأ ومتعاونة مع الأجهزة الآخرى الأمر الذى يحكم ضرورة تدعيم الأفراد والمال اللازم لقيامها بهذه المسئولية الأساسية (١) .

أولاً : دور وسائل الإعلام فى محو الأمية الهجائية والوظيفية الثقافية وتعليم الكبار :

حيث يمكن لوسائل الإعلام فى مصر أن تؤدى دوراً مزدوجاً فى مجال محو الأمية بأنواعها وإلى جانب دورها الأساسى كأداة وسيطة لتقديم برامج محوالأمية خاصة بالنسبة للراديو والتليفزيون فإنها تستخدم أيضاً فى خلق المناخ الاجتماعى الذى يمكن أن تزدهر فيه حملات محو الأمية .

وعلى ذلك يتركز الهدف الأساسى لوسائل الإعلام فى مجال محو الأمية فى تنشيط العمل الاجتماعى المؤسس على محو الأمية خلال استثارة الحاجات والدوافع لدى المواطنين بالنسبة لبرامج محو الأمية ويوضح أهميتها ومزاياها .

ثانياً : دور وسائل الإعلام فى دعم التعليم المدرسى :

حيث تحتل عملية التعليم المدرسة النظامى فى الدول النامية أولوية واضحة على غيرها فى البرامج التنموية والثقافية والاجتماعية ، إلا أنها تواجه فى نفس الوقت عدة اختناقات تتمثل فى عدم وجود المدارس الكافية

---

(١) سعد لبيب : التوعية والإعلام فى مجال تنظيم الأسرة ، ١٩٧٠ ، ص١٦٧ ـ ١٧١ .

لاستيعاب الأعداد المتزايدة من التلاميد وعدم توفر المتخصصين فى المواد من المدرسين .

ثالثاً : وسائل الإعلام فى تنمية المجتمعات المحلية :

تعتبر التنمية الاجتماعية الشاملة محصلة نهائية للتنمية الجزئية على مستوى المجتمعات المحلية داخل البلد الواحد ، ومن الضرورى توافر التوازن فى الجوانب المختلفة فى هذه المجتمعات وكذلك دعم التعاون بين المحليات والمستوى الأكبر ، ولذلك من الضرورى أن تستخدم وسائل الإعلام لمواجهة مشكلات المجتمعات المحلية .

رابعاً : دور وسائل الإعلام فى التوعية والتربية المستديمة :

حيث تعانى الدول النامية ومن بينها مصر من مجموعة من المشكلات التى يمكن أن يطلق عليها مشكلات النمو الحضارى والتى تتمثل فى الغالب فى ضعف الوعى الصحى أو انعدام الوعى وانخفاض مستوى النظافة وإنتشار الأمراض وغيرها من المشكلات التى لا يمكن أن تحل إلا بتوافر درجة عالية من الوعى لمدة كافية المواطنين بطبيعة المشكلات وانعكاساتها السلبية وامكانيات وطرق علاجها ، لذلك يجب أن تسعى وسائل الإعلام إلى البحث عن المشكلات التى يعانى منها المجتمع بقطاعاته وبيئاته المختلفة ، ثم يقوم بتخطيط الحملات الإعلامية المناسبة للقضاء على هذه المشكلات .

٩ ـ أوضح البحث أن نسبة ٤٢٪ هي البيئة التى لا يشارك بها الراديو فى مساهمة محو الأمية .

المقترحات والتوصيات :

١ ـ الاهتمام ببرامج التليفزيون وخصوصاً برامج محو الأمية لأنها تمثل عقبة كبيرة أمام التقدم الذى يساير المجتمع .

٢ ـ تدعيم الإذاعة ببرامج محو الأمية لأنها أصبحت غير مهمة بها الآن .

٣ ـ تنويع برامج الإذاعة والتليفزيون لتواكب التقدم السريع فى المجتمع .

٤ ـ وضع رقابة على الاعلانات التى يقدمها التليفزيون لأن التليفزيون يدخل معظم المنازل .

٥ ـ أن تهتم الصحف بالموضوعات التى تقنع من الجمهور وتلمس أحاسيس الشعب .

٦ ـ اهتمام الصحافة بمشكلتى الإدمان والمخدرات لأنها أصبحت عقبة كبيرة أمام تقدم المجتمع .

٧ ـ أن تكون الموضوعات التى تنشر فى الصحف شاملة وعامة وتمس معظم النواحى الموجودة فى المجتمع .

للوقت وغير مفيدة ، وأن ١١,٧٪ يرون أنها لا تتفق مع العادات والتقاليد التى يعتنقها المجتمع وغير مطابقة للواقع المجتمعى .

٣ ـ تبين من البحث أن نسبة تصل إلى ٤٣,٩٪ من المبحوثين يرون أن فكرة تنظيم الأسرة فكرة جيدة ، ٢٢,٢٪ يرون أنها تساهم فى حل المشكلة السكانية ، وأن ١٣,٤٪ منهم يرون أنها ترفع من المستوى الاقتصادى والاجتماعى والعكس فإن ٩,٢٪ منهم يتعارضون معهم ويرون أن فكرة تنظيم الأسرة فكرة خاطئة ، وأن ١٠,٦٪ منهم يرون أنها فكرة ضد العقيدة الدينية .

٤ ـ ظهرت نسبة ٣٧,١٪ من المبحوثين وهم يمثلون فئة الطلاب يرون أن التليفزيون يعتبر وسيلة هامة لعرضها للبرامج التعليمية لأنها بذلك تساهم فى حل مشكلة الدروس الخصوصية وتساعد على القضاء عليها وأن ٦٢,٨٪ منهم يرون أيضاً أنها تساعدهم على فهم الموضوعات المختلفة ويستفيدون منها .

٥ ـ اتضح من البحث أن الإعلانات من مجملها تافهة وغير مفيدة ومضيعة للوقت ولا تتفق مع الواقع الحقيقى .

٦ ـ أوضحت نتائج البحث أن معظم الإعلانات التى يقدمها التلفزيون مخلة بالآداب العامة .

٧ ـ أشار البحث أن الغالبية العظمى لا ترى مساهمة من التليفزيون فى تقديم برامج لمحو الأمية وتمثل نسبة ٧٤٪ .

٨ ـ أوضحت النتائج أن الغالبية العظمى تفضل الاستماع إلى برامج الراديو وخصوصاً لبرنامج لو كنت مكانى وتمثل ٣٧٪ .

٩ ـ أوضح البحث أن نسبة ٤٢٪ هى البيئة التى لا يشارك بها الراديو فى مساهمة محو الأمية .

المقترحات والتوصيات :

١ ـ الاهتمام ببرامج التليفزيون وخصوصاً برامج محو الأمية لأنها تمثل عقبة كبيرة أمام التقدم الذى يساير المجتمع .

٢ ـ تدعيم الإذاعة ببرامج محو الأمية لأنها أصبحت غير مهمة بها الآن .

٣ ـ تنويع برامج الإذاعة والتليفزيون لتواكب التقدم السريع فى المجتمع .

٤ ـ وضع رقابة على الاعلانات التى يقدمها التليفزيون لأن التليفزيون يدخل معظم المنازل .

٥ ـ أن تهتم الصحف بالموضوعات التى تقنع من الجمهور وتلمس أحاسيس الشعب .

٦ ـ اهتمام الصحافة بمشكلتى الإدمان والمخدرات لأنها أصبحت عقبة كبيرة أمام تقدم المجتمع .

٧ ـ أن تكون الموضوعات التى تنشر فى الصحف شاملة وعامة وتمس معظم النواحى الموجودة فى المجتمع .

المراجع

١ ـ أحمد بدر : " الإتصال بالجماهير بين الإعلام والدعاية والتنمية " ، ط١ ، عبد الله حرمى ، الكويت ، ١٩٨٣ .

٢ ـ أحمد عبد الحكيم السنهورى : " أصول خدمة الفرد " ، المكتب المصرى الحديث ، القاهرة ، ١٩٧٠ .

٣ ـ إسماعيل على سعد : " الإتصال والرأى العام ، مبحث فى القوة الايديولوجية " ، ط٣ ، دار المعرفة جامعية ، الاسكندرية ، ١٩٨١ .

٤ ـ جزيلا كونويكا : " خدمة الجماعة ، عملية مساعدة " ، الهيئة العامة للكتب والأجهزة العلمية ، جامعة القاهرة ، ١٩٦٩ .

٥ ـ جيهان أحمد رشتى : " نظم الإتصال ، الإعلام فى الدول النامية " ، ط١ ، دار الفكر العربى ، القاهرة ، ١٩٧٣ .

٦ ـ حسن محمد خير الدين : " العلوم السلوكية " ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٧٠ .

٧ ـ خيرى خليل الجميلى : " عمليات خدمة الفرد " ، المكتب الجامعى الحديث ، الاسكندرية ، ١٩٨٥ .

٨ ـ خيرى خليل الجميلى : " التنم الإدارية فى الخدمة الاجتماعية ودورها فى عمليات إعادة بناء المجتمع " ، رسالة دكتوراة ، ١٩٨٧ .

٩ ـ زكى محمود هاشم : " الاتجاهات الحديثة فى إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ، ط٣ ، مطابع سجل العرب ، القاهرة ، ١٩٧٦ .

١٠ ـ سامية محمد جابر : " الإتصال الجماهيرى والمجتمع الحديث ، النظرية والتطبيق ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، ١٩٨٤ .

١١ ـ عبد الرحمن عبد الباقى عمر : " دراسات فى العلاقات الانسانية ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٧٤ .

١٢ ـ عبد الفتاح عثمان : " خدمة المجتمع المعاصر " ، ط٣ ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٧١ .

١٣ ـ على أحمد على وروحية السيد : " الإتصالات الإدارية والجماهيرية ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٧١ .

١٤ ـ فاطمة مصطفى الحارونى : " خدمة الفرد فى محيط الخدمات الاجتماعية "، ط٥١ ، مطبعة السعادة ، القاهرة ، ١٩٧٤ .

١٥ ـ لوس كامل مليكة : " سيكلولوجية الجماعات والقيادة " ، ط٣ ، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة ، ١٩٧٠ .

١٦ ـ محمد سلامة غبارى ومحمد بهجت كشك : " وسائل الإتصال فى الخدمة الاجتماعية " ، المكتب الجامعى الحديث الاسكندرية ، ١٩٧٩ .

١٧ ـ محمد شمس الدين أحمد : " فن خدمة الجماعة فى محيط الخدمات الاجتماعية " ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، ١٩٦٧ .

١٨ ـ محمود عودة : " أساليب الإتصال والتغير الاجتماعى " ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، ١٩٨٣ .

١٩ ـ ميشيل أرجايل : ترجمة عبد الستار إبراهيم : " علم النفس ومشكلات الحياة الاجتماعية " ، دار الكتب الجامعية ، الاسكندرية ، ١٩٧٣ .

20 - C.H.Cooly : Social Orgenization.N.Y.Cherles Scribner's Son,1909 .

21 - Everett . Regars With Iynne Svenninng : modernization Among Peasants . he Im - act of Communication : N . Y Rinehart and Winston 1989 .

22 - Gary Gronkhit : Communication and Awarenss. California,1976 .

23 - Helen Harris Perlmen, Social Casework. Chicago University of Chicago Press , Copyright 1957 by the University of Chicago, .

24 - Schramm . W . Communication Developmont and The Deveiopment Process . In IUCIAN pye (Ed) commenication and POLITICAI velopment . STANFCRM . california . stanford UNIVERSITY, press 1964 .

25 . Morroe berger . The Arab World Tody Garden City, N . Y . Anchor Book, 1964, P.P. 425 - 961 .

26 - M.Willery and S.A.Rice. Communication Agencies and Social. 1933, p.p 6 .


الفهرس

رقم الصفحة

الفصل الثالث

وسائل الاتصال وتأثيرها فى المجتمع

الفصل الرابع

عملية الإتصال فى الخدمة الاجتماعية

الفصل الخامس

علاقات الإتصال بالعمليات الاجتماعية

الفصل السادس

دراسة تحليلية لبعض وسائل الإتصال

فى المؤسسات

الفصل السابع

دور الوسائل الإعلامية والإتصالية

فى البناء المجتمعى

" دراسة ميدانية بمحافظة أسوان "

رقم الإيداع ٢٨٣٠ / ٩٦
I.S.B.N
977 - 5609 - 40 - 2